

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata, dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lain yang diharapkan memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut (A R. Arif :2005).

Hotel Quality Gorontalo memiliki banyak departemen-departemen yang mendukung kelancaran operasional hotel, salah satu diantaranya adalah bagian *Food and Beverage Departement* yang bertanggung jawab penuh dalam pengolahan sampai pada saat menyajikan makanan dan minuman. Kegiatan makanan dan minuman merupakan kebutuhan setiap manusia, maka kegiatan penanganan memiliki resiko yang sangat tinggi, sehingga pengelolaan makanan dan minuman harus ditangani secara professional, agar dapat meningkatkan *prestise* hotel tersebut.

Sebuah hotel hendaknya memiliki standar tersendiri yang ditekankan kepada setiap karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan khususnya aspek *intangibile* produk sebagai salah satu yang siap dinikmati, utamanya pada bagian dapur (*kitchen*) restoran hotel perihal kesehatan dan kebersihan (*sanitasi and hygiene*) dalam pengelolaan makanan.

Sanitasi menurut WHO (*world health organization*) adalah” suatu usaha untuk mengawasi beberapa faktor lingkungan fisik yang berpengaruh kepada manusia, terutama pada hal-hal yang mempunyai efek merusak perkembangan fisik, kesehatan, dan kelangsungan hidup. Sedang *hygiene* adalah suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari kesehatan, hygiene erat hubungannya dengan perorangan makanan dan minuman karena merupakan syarat untuk mencapai derajat kesehatan.

Pengelolaan makanan yang baik memenuhi syarat kesehatan merupakan salah satu upaya untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal, sehingga perlu mendapat perhatian dari segi nilai gizi, segi kemurnian, maupun dari segi kebersihan. Sebab meskipun nilai gizi dan kemurnian baik namun kebersihan lingkungan tidak diawasi dan dipelihara, maka makanan tersebut dapat menimbulkan penyakit akibat terkontaminasi, sehingga perlu adanya *Food Quality Control* di Hotel Quality Gorontalo dalam pengawasan pengadaan barang (*purchasing*), pengawasan penerimaan barang/bahan (*receiving*), pengawasan penyimpanan barang/bahan (*storing*), pengawasan pengolahan makanan (*producing*), pengawasan penyajian dan penjualan (*servicing and selling*), pengawasan penanganan peralatan dan perlengkapan (*stewarding*)

Hotel Quality Gorontalo yang satu-satunya hotel berbintang seharusnya memiliki prosedur *Food Quality Control* yang baik, namun *Food Quality Control* di Hotel Quality belum memenuhi standar *FQC* sebenarnya, hal ini mengakibatkan menurunnya kualitas makanan dan jumlah pengunjung.

Berdasarkan hasil pengamatan dari proses pengawasan pengadaan barang/bahan (*purchasing*), masih kurang memperhatikan faktor pengangkutan bahan makanan tersebut yaitu dimana mobil, pengangkut bahan seperti daging, itu tingkat kebersihannya masih kurang (kotor). Dalam tahapan pengawasan penerimaan barang (*receiving*), masih kurang menguasai pekerjaan terutama yang berhubungan dengan kualitas segala jenis barang yang selalu diterima setiap hari, pengawasan penyimpanan barang (*storing*). Dalam penyimpanan barang-barang jenis groceries tidak ditempatkan pada rak-rak seperti layaknya di *mall* atau *supermarket* dengan pengelompokan sesuai dengan jenis dan ukuran barangnya masing-masing. Pengawasan pengolahan makanan (*producing*), dalam tahapan proses pengolahan bahan makanan, tempat memproduksi makanan yaitu dapur tidak memperhatikan sanitasi dan *hygiene area kitchen*. Pengawasan penyajian dan penjualan (*servicing and selling*), dalam menyajikan makanan ke tamu mereka tidak menyajikan/menghidangkan berdasarkan *standard operational procedure* yang berlaku, pengawasan peralatan dan perlengkapan yang dipakai (*stewarding*), dalam proses pencucian peralatan mereka kurang memperhatikan area lantai yang sangat kotor dan licin. Oleh karena itu Hotel Quality Gorontalo harus bisa mengembalikan kepercayaan orang banyak dengan cara melakukan usaha pengawasan kualitas makanan (*food quality control*).

Perlu diperhatikan mulai dari proses *Food Quality Control* yaitu, bagian pengawasan pengadaan barang/bahan (*purchasing*), yang melakukan transaksi pembelian segala jenis barang keperluan operasional hotel termasuk pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, bagian pengawasan penerimaan

barang/bahan (*receiving*), bagian yang bertugas menerima semua jenis barang yang telah dipesan sebelumnya oleh bagian *purchasing*, bagian pengawasan penyimpanan barang/bahan (*storing*), berperan dalam penyimpanan segala jenis barang/bahan yang akan digunakan pada waktu yang akan datang, bagian pengawasan pengolahan makanan (*producing*), dapur berfungsi sebagai tempat untuk mengolah/memproduksi segala jenis makanan yang ditawarkan oleh hotel, bagian pengawasan penyajian dan penjualan (*servicing and selling*), bagian menjual dan menyajikan dilaksanakan oleh *selling outlet* dan pramusaji yang bertugas dalam penyajian makanan dan minuman yang dibuka secara khusus didalam *Food and Beverage Departement*, bagian yang menangani peralatan dan perlengkapan (*stewarding*), bagian yang menangani seluruh peralatan disemua *outlet food and beverage department* seperti penyimpanan, pencucian, perawatan dan sebagainya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti” Pentingnya *Food Quality Control* Di Hotel Quality Gorontalo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis mengambil rumusan masalah yaitu bagaimana “Pentingnya *Food Quality Control* di Hotel Quality Gorontalo?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui dan mempelajari lebih dalam mengenai *Food Quality Control*.

- b. Mengetahui proses pengadaan barang, penerimaan barang, penyimpanan, pengolahan barang serta penyajian bahan *Food Quality Control* di *Hotel Quality Gorontalo*
- c. Mengetahui kondisi *Food Quality Control* secara nyata di *Hotel Quality Gorontalo*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1 Bagi Lembaga

Penelitian ini berguna bagi lembaga pendidikan Universitas Negeri Gorontalo, terutama Jurusan DIII Pariwisata Konsentrasi Perhotelan yakni dapat dijadikan sebagai bahan referensi buku-buku tentang pariwisata khususnya perhotelan.

##### 1.4.2 Bagi Industri

Dapat mendapatkan informasi yang aktual sehingga dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan koreksi serta evaluasi terhadap hotel tersebut agar lebih baik dan sesuai dengan misi dan visi hotel.

##### 1.4.3 Bagi peneliti

Dengan mendapatkan manfaat secara teoritis maupun secara praktis yaitu penelitian akan menghasilkan sesuatu yang berguna bagi pengembangan teori dan manfaat praktis hasil penelitian akan bermanfaat hal-hal yang sifatnya praktis.