

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini perkembangan pariwisata sangat diperhatikan oleh seluruh lapisan masyarakat di dunia. Dimana sektor pariwisata memberikan begitu banyak peluang bagi siapa saja yang terlibat di dalamnya.

Salah satu akomodasi yang mendukung sektor pembangunan pariwisata adalah hotel. Karena hotel menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas penunjang lainnya yang di harapkan dapat memberikan kepuasan bagi setiap orang yang menggunakan jasa tersebut.

Untuk menunjang suatu pembangunan negara, usaha jasa sangat berperan aktif dalam berbagai aspek, antara lain menciptakan lapangan kerja, meningkatkan usaha rakyat, pendapatan kas daerah atau suatu negara, meningkatkan kerja sama antar negara, serta mendatangkan devisa negara.

Dalam dunia bisnis saat ini persaingan antara satu *competitor* dengan *competitor* lain sangat ketat. Hal tersebut akan berpengaruh terhadap perkembangan pemasaran secara totalitas. Salah satu faktornya karena sifat konsumen semakin selektif dalam memilih produk. Saat ini konsumen menuntut

agar setiap perusahaan berusaha memberikan produk dengan mutu lebih baik daripada pesaingnya.

Kesuksesan dan kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Yuningsih (2002) dalam Febiola (2005).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu pendidikan dan latihan, disiplin, sikap dan aktivitas kerja, motivasi, masa kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, teknologi dan sarana produksi, kesempatan kerja, serta kebutuhan untuk berprestasi.

Persaingan yang ketat terjadi pada segala bidang, salah satunya yaitu bergerak di bidang jasa. Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain yang secara prinsip tidak terwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.

Salah satu upaya yang dapat ditempuh guna menghadapi persaingan tersebut adalah meningkatkan kualitas produk dan pelayanan baik pelayanan barang dan jasa. Hal tersebut perlu dilakukan guna menarik minat konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen. Sebab, di tengah pilihan yang begitu banyak konsumen cenderung memilih tawaran yang paling sesuai dengan

kebutuhan serta harapan mereka, karena mereka membeli berdasarkan penilaian mereka.

Dalam sebuah hotel banyak departemen-departemen yang mendukung suatu kelancaran operasional hotel, salah satu di antaranya adalah bagian *Food & Beverage Department* yang mempunyai tanggung jawab penuh dalam pengolahan makanan dan minuman. Melihat kegiatan makan dan minum menjadi kebutuhan setiap orang, maka penanganan kegiatan ini mempunyai resiko yang sangat tinggi, sehingga pengelolaan makanan dan minuman harus ditangani secara professional agar lebih meningkatkan prestasi dari hotel tersebut.

Grand Q Hotel merupakan salah satu hotel bintang tiga (***) yang terletak di kota Gorontalo. Hotel ini merupakan hotel bisnis, yang memerlukan tingkat pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan bagi tamu yang berkunjung dan menginap di hotel ini. Adapun departemen-departemen yang ada di Grand Q Hotel adalah: *Front Office Departement, Housekeeping Departement, Food and Beverage Departement, Accounting Departement, Human Resource Departement, Engineering Departement.*

Salah satu department yang keberadaannya sangat penting adalah *Food & Beverage Department* dimana department ini dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food & Beverage Product dan Food & Beverage Service*. Kedua bagian department ini memiliki hubungan yang sangat erat contohnya dalam menyediakan dan menyajikan makanan. Makanan memiliki *standard recipe* dan

penyajian dalam menunjang kepuasan seorang tamu di sebuah hotel serta efisiensi kerja seorang juru masak di hotel tersebut.

Roa resto merupakan salah satu restoran yang ada di Grand Q Hotel Gorontalo. Lokasi restoran ini cukup menarik karena berada langsung didalam hotel dan sangat mudah di jangkau oleh pengunjung yang ingin menikmati hidangan di restoran tersebut. Produk makananan yang ditawarkan oleh restoran ini cukup bervariasi mulai dari Menu *Western*, Menu Indonesia sampai dengan Menu Tradisional.

Standard recipe sebuah menu merupakan sebuah rumusan antara bahan yang satu dengan yang lainnya dimana standard tersebut dijadikan komposisi dalam membuat sebuah makanan. Dalam pembuatan makanan di sebuah hotel dalam hal ini seksi *kitchen* di harapkan memiliki orang-orang yang berkompeten di bidangnya sebab apabila dalam pembuatan dan penyajian makanan tidak menarik dan tidak berkualitas makan tentu saja akan merusak citra *Food & Beverage* hotel tersebut.

Saat ini banyak hotel yang tidak memenuhi standar dalam pengolahan makanannya. Hal ini dapat dilihat dari produk yang di tawarkan kurang menarik, baik dilihat dari mutu produk dan buruknya kualitas makanan yang ditawarkan oleh hotel. Oleh karena itu hotel tentu harus bisa mengembalikan kepercayaan orang banyak, dengan cara melakukan evaluasi terhadap SDM yang ada di hotel, dalam hal ini bagian produk (*kitchen*). Serta melakukan usaha pengawasan

kualitas makanan, sehingga setiap makanan yang di produksi tidak hanya lezat tetapi juga sehat, bersih, dan berkualitas tinggi.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Tamu Di Roa Resto
Tahun 2013

Bulan	Jumlah Tamu
Januari	1.767 Tamu
Februari	1.596 Tamu
Maret	1.767 Tamu
April	1.710 Tamu
Mei	1.767 Tamu
Juni	1.710 Tamu
Juli	1.767 Tamu
Agustus	1.767 Tamu
September	1.710 Tamu
Oktober	1.767 Tamu
November	1.710 Tamu
Desember	1.767 Tamu

Sumber : Grand Q Hotel Gorontalo, tahun 2013

Berdasarkan data kunjungan tamu di atas diketahui bahwa kunjungan tamu di Roa Resto mengalami fluktuasi yakni naik-turunnya kunjungan, tetapi jika dilihat dari presentasi kunjungan tamu di Roa Resto belum memenuhi target yang telah ditentukan oleh Roa Resto.

Berdasarkan observasi di lapangan banyak kendala yang di temukan, di karenakan kemampuan seseorang juru masak dalam mengolah hidangan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen (tamu). hal ini dapat dilihat dari kunjungan tamu sebanyak 50 % complaint terhadap cita rasa makanan, seperti adanya pesanan tamu yang sudah dingin, keras, dan segi rasa ada yang keasinan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul : ” **KEMAMPUAN JURU MASAK DALAM MENGELOLA PENYIAPAN HIDANGAN TERHADAP CITA RASA MAKANAN DI ROA RESTO GRAND Q HOTEL GORONTALO**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi di lapangan, penulis dapat mengidentifikasi masalah yaitu kurangnya kemampuan juru masak dalam mengelola makanan dalam mempertahankan cita rasa makanan.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi masalah pokok dalam penelitian proposal ini yakni : “ Bagaimana Kemampuan Juru Masak Dalam Mengelola Penyiapan Hidangan Terhadap Cita Rasa Makanan Di Roa Resto Grand Q Hotel Gorontalo”.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan juru masak dalam mengelola penyajian hidangan terhadap cita rasa makanan di Roa Resto Grand Q Hotel Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Menambah ilmu pengetahuan khususnya dibidang perhotelan. Serta sebagai acuan mahasiswa Jurusan Pariwisata terutama Konsentrasi Perhotelan sebagai referensi penelitian.

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi industri yang terkait, agar memperhatikan produk, sebelum di tawarkan kepada konsumen.

