

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi pusat perkembangan berbagai industri termasuk industri pariwisata yang beberapa tahun belakangan ini menjadi industri yang paling pesat perkembangannya. Industri pariwisata adalah usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan. Dalam penyelenggaraan pariwisata Undang-undang Pariwisata No. 10 tahun 2009, industri dapat diartikan sebagai sekumpulan bidang usaha yang menghasilkan berbagai barang dan jasa yang dibutuhkan oleh mereka yang melakukan perjalanan wisata.

Soekadijo menyatakan bahwa pariwisata ialah suatu gejala yang kompleks dalam masyarakat didalamnya terdapat sebuah hotel, objek wisata, cinderamata, pramuwisata, angkutan, rumah makan, dan lain sebagainya. Tempat wisata harus didukung oleh berbagai fasilitas, termasuk akomodasi yang memadai agar wisatawan ingin datang kembali. Salah satu jenis akomodasi yang banyak ditemui di tempat wisata saat ini terutama didaerah perkotaan adalah akomodasi dengan jenis hotel.

Hotel merupakan suatu bangunan maupun perusahaan yang akan menyediakan jasa menginap serta menyediakan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya untuk tamu-tamu yang datang dan menginap di hotel. Hotel sering juga menjadi salah satu alternatif tujuan bagi para wisatawan yang sedang berlibur

maupun jalan-jalan ke suatu tempat/daerah, karena hotel telah menyediakan berbagai fasilitas liburan seperti kolam renang, *gym*, area *outdoor* untuk tempat bermain dan lain sebagainya.

TC Damhil merupakan salah satu akomodasi yang memiliki daya saing tinggi dengan beberapa hotel bintang yang ada di Gorontalo. Fasilitas disiapkan oleh TC Damhil dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal bagi tamu yang menginap dan juga memberikan *revenue* bagi TC Damhil. Agar pengelolaan TC Damhil dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan, maka TC Damhil memberikan kualitas pelayanan yang prima selayaknya hotel bintang tiga. Dalam struktur organisasi di TC Damhil memiliki beberapa bagian departemen yang dapat menunjang operasional hotel, antara lain; *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Accounting Department*, *Human Resources Department*, *Marketing Department*, *Engineering Department*, dan *Security Department*.

Salah satu departemen yang memiliki kontribusi besar baik dalam hal pelayanan maupun pendapatan bagi TC Damhil adalah *Food and Beverage Department*. Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa *Food and Beverage Department* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak tinggal di hotel. *Food And Beverage Department* terbagi atas dua bagian lagi yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*.

Food and Beverage Product merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam pengolahan makanan dimana semua bahan makanan yang diolah merupakan tanggung jawab dari bagian dapur, yakni dimulai dari pengadaan, penyimpanan, pengelolaan dan penyajian makanan. Jenis bahan yang dipersiapkan merupakan bahan yang berkualitas baik dan segar, higienis dan bersih, harga dan timbangan yang jelas, cara penyimpanan yang tepat, rasional dalam jumlah persediaannya, selalu ada stok tak pernah kosong, mudah dibedakan dengan barang lain.

Untuk dapat menjaga kualitas makanan yang baik maka penyimpanan bahan makanan harus dapat dilakukan dengan baik sehingga bahan makanan tidak mudah rusak karena akan merubah cita rasa dari makanan yang disajikan. Bahan makanan merupakan bahan yang dimakan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan bagi pemeliharaan, pertumbuhan, kerja dan penggantian jaringan tubuh yang rusak (Suharjo : 1996)

Penyimpanan bahan makanan merupakan tanggung jawab dari bagian *storekeeper* yang merupakan bagian dari Departemen *Accounting*. Menurut Bartono & Rufino (2005:97) cara penyimpanan dengan prosedur yang benar akan membuat bahan lebih awet dan dapat bertahan dari proses kerusakan. Sebaliknya, penyimpanan yang salah dapat membuat bahan cepat rusak dan membuat *food cost kitchen* semakin tinggi.

Pelaksanaan *storing* diharapkan dapat mencegah agar tidak muncul biaya-biaya yang tidak terduga selama proses pengolahan bahan baku sampai makanan yang siap dihidangkan. yang disebabkan oleh kerusakan bahan di tempat

penyimpanan sehingga bahan akan terbuang percuma ataupun bahan tidak bisa dipakai karena hilang (*pilferage*). Pernyataan di atas yang menjadi fungsi *storing* yaitu mencegah timbulnya biaya tambahan yang merugikan bagi hotel.

Bahan makanan terbagi atas dua yaitu bahan makanan yang mudah rusak (*perishable*) dan bahan makanan yang tidak mudah rusak (*groceries*). Kedua bahan makanan ini memerlukan penanganan yang berbeda sehingga bahan makanan tidak cepat mudah rusak. Dengan menggunakan prosedur yang baik maupun sistem penyimpanan yang baik akan mengurangi biaya bahan makanan yang *spoilage*.

Kualitas makanan merupakan peran penting dalam keputusan pembelian bagi tamu, sehingga dapat diketahui apabila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat. Berdasarkan hasil *request guest* tamu yang berasal dari OTA (*Online Travel Agent*) yaitu *Trip Advisor*, *Booking.com*, *Traveloka*, maupun *Pegi-peg*, bahwa makanan yang disajikan oleh TC Damhil cukup enak dan memuaskan, namun ada beberapa tamu yang memberikan komentar makanan yang disajikan dingin dan kurang bervariasi.

Letak gudang penyimpanan harus strategis serta memungkinkan setiap barang yang diterima dapat segera disimpan. Strategis dalam arti letak gudang harus mudah untuk dijangkau oleh petugas penyedia makanan dan minuman seperti (*kitchen*, *receiving*, *purchasing*). Karena jika tidak, petugas yang melayani makanan dan minuman akan mengalami kesulitan dalam menjalankan pekerjaannya masing-masing dan dapat menyebabkan terhambatnya jalannya operasional.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa letak gudang penyimpanan bahan makanan *groceries* yang dimiliki oleh *Training Center* Damhil cukup jauh dari *kitchen* dan restoran, sehingga hal ini sangat menghambat bagi petugas *kitchen* untuk mengambil bahan makanan yang akan di masak. Butuh waktu dalam pengambilan bahan makanan sehingga memperlambat proses waktu memasak makanan yang akan disajikan bagi tamu. Mesin penyimpanan yang sering rusak (*Freezer* dan *chiller*) yang mengakibatkan bahan makanan yang sudah disimpan menjadi rusak dan tidak dapat dipergunakan lagi. Alat penyimpanan yang dipergunakan di TC Damhil belum sesuai dengan standar yang seharusnya. Jika *event* dalam keadaan banyak, tempat penyimpanan sudah tidak mampu lagi untuk menampung semua bahan makanan yang akan di persiapkan.

Petugas sering lalai dan tidak mengikuti prosedur penyimpanan bahan makanan maupun teknik dalam persiapan mengolah bahan makanan seperti ayam, ikan dan bahan-bahan lain yang tidak sesuai sehingga banyak bahan makanan yang terbuang dengan sia-sia. Terbaiknya *food labeling* yaitu pemberian tanggal, bulan dan tahun pada bahan makanan sebelum disimpan, hal ini disebabkan karena SDM yang tersedia tidak memiliki latar belakang pendidikan di bidang kuliner. Seorang *chef* yang professional harus memiliki keahlian/*skill* yang khusus, antara lain ; Teknik dasar memasak, pengetahuan bahan, teknik penyimpanan, *hygiene*, sanitasi, keselamatan kerja, teknik *purchasing*, *receiving*, *store* dan lain-lain.

TC Damhil belum menggunakan *bin card* pada bahan makanan *perisable* sebagai dasar untuk mengontrol bahan makanan yang keluar dari gudang dan juga

bahan makanan yang baru datang ke gudang. Hal ini bisa menyebabkan pengambilan bahan yang tidak terkendali dari *store*. Bahan makanan *perishable* dalam penggunaan suhu yang tidak sesuai dengan jenis bahan makanan yang disimpan. Beberapa contoh bahan makanan *perishable* yang tidak sesuai dengan suhu/temperatur yang sudah ditentukan dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2013 mengenai persyaratan penyimpanan bahan makanan.

Dari beberapa hal tersebut di atas dapat menyebabkan kerusakan pada bahan makanan dan menimbulkan terjadinya pemborosan. Apabila bahan makanan tidak disimpan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap rasa atau warna bahkan penampilan dari makanan itu sendiri sehingga membuat makanan tersebut menjadi tidak berkualitas. Jika hal ini terus menerus terjadi akan mengakibatkan tingkat *food cost* dari Departemen *Food Product* cukup tinggi sehingga manajemen mengalami banyak kerugian.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Sistem Penyimpanan Bahan Makanan Untuk Menjaga Kualitas Bahan Makanan Di *Kitchen* TC Damhil UNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah rendahnya sistem penyimpanan bahan makanan di *kitchen*, terutama bahan makanan *perishable* maupun bahan makanan

groceries sehingga dapat mempengaruhi kualitas bahan makanan yang akan diolah dan disajikan kepada tamu TC Damhil.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem penyimpanan bahan makanan *perishable* yang ada di TC Damhil Gorontalo?
2. Bagaimana sistem penyimpanan bahan makanan *groceries* yang ada di TC Damhil Gorontalo?
3. Bagaimana Upaya Manajemen dalam menjaga kualitas bahan makanan TC Damhil Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem penyimpanan bahan makanan *perishable* yang ada di TC Damhil Gorontalo?
2. Untuk mengetahui sistem penyimpanan bahan makanan *groceries* yang ada di TC Damhil Gorontalo?
3. Untuk mengetahui Upaya Manajemen dalam menjaga kualitas bahan makanan di TC Damhil Gorontalo?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis, Dalam bidang akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam rangka menambah pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kuliner.
2. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen TC Damhil dalam mengelola sistem penyimpanan bahan makanan yang baik sehingga kualitas makanan yang disajikan kepada tamu dapat memuaskan sesuai dengan standar yang sudah di tentukan.