

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 latar belakang masalah**

Sejalan dengan perkembangan zaman dan teknologi, akomodasi tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi orang-orang yang sedang melakukan perjalanan, namun sudah berkembang jauh lagi ke arah tuntutan kebutuhan manusia, seperti: makan, minum, kegiatan *meeting*, dan lain-lain. Salah satu bentuk akomodasi tersebut adalah hotel. Menurut Sulastiyono (2011:6) adalah “suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. Hotel menjadi akomodasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dalam hal ini wisatawan untuk menunjang segala aktifitasnya di tempat yang dikunjungi. Oleh sebab itu tempat wisata harus didukung oleh berbagai fasilitasnya termasuk akomodasi yang memadai agar wisatawan ingin datang kembali. Salah satu jenis akomodasi yang banyak ditemui di tempat wisata saat ini adalah hotel.

Hotel merupakan suatu bangunan maupun perusahaan yang akan menyediakan jasa menginap dan serta 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 di hotel telah menyediakan beberapa fasilitas

liburan seperti kolam renang, *gym*, *live music*, area *outdoor* untuk bermain dan lain sebagainya.

Grand Q Hotel merupakan salah satu akomodasi yang ada di Provinsi Gorontalo yang memiliki daya saing tinggi dengan beberapa hotel bintang lainnya di provinsi ini. Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik dan maksimal bagi tamu yang akan menginap Grand Q hotel telah menyiapkan beberapa fasilitas demi kenyamanan tamu dan juga akan memberikan *revenue* bagi Grand Q Hotel. Agar pengelolaan Grand Q Hotel dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan dan sasarnya, maka di Grand Q hotel pun telah memiliki beberapa bagian operasional yang dikenal dengan istilah departemen, seperti; *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Humans Resources Department*, *Enginnering Department*.

Food and Beverage Departement, yaitu bagian yang sangat penting di dalam hotel, dimana selain tamu menginap tamu juga memerlukan makanan dan minuman. Menurut Rachman Arief, Abd (2005:113) Food and Beverage department merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar, restaurant, makanan karyawan dan sebagainya. Yang dimaksud dengan *food and beverage departmant* pada umumnya adalah suatu usaha di bidang makanan dan minuman, sedangkan secara khusus adalah suatu penginapan yang mengurus atau bertanggung jawab atas kebutuhan administrasi makanan dan minuman sebagaimana halnya bisnis dan tenaga ahli.

*food and beverage department* dipisahkan menjadi dua bagian, yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Food and Beverage Product* merupakan *section* yang bertanggung jawab untuk menciptakan makanan dan minuman, sedangkan *Food and Beverage Service* berfungsi untuk menyajikan makanan dan minuman secara langsung kepada tamu.

*Food and Beverage Product* dalam tugasnya mengawasi berbagai macam makanan dan minuman yang akan diminta oleh tamu, *section* ini membutuhkan dapur dengan ukuran yang lebih luas untuk mengerjakan pameran juru masak dan staf *kitchen* serta membutuhkan desain struktur organisasi yang jelas sehingga tidak ada kecerobohan dalam melakukan kewajiban antara setiap staf *kitchen*.

Hal lain yang perlu dibuat oleh juru masak untuk lebih mengembangkan kinerjanya adalah mengetahui standar resep. *Standard recipe* menu adalah resep antara bahan makanan yang satu dengan bahan masakan lainnya, dimana standar tersebut digunakan sebagai sintesis untuk membuat makan malam. Dalam membuat makanan di sebuah hotel, untuk situasi ini *section kitchen* mengandalkan standar baku, karena dalam hal membuat dan menyajikan makanan tanpa panduan *standard recipe*, jelas rasa makanan yang disajikan akan berubah, tidak menarik dan tidak berkualitas serta dapat merusak citra *food and beverage* Hotel tersebut. Menurut Shiring (2000:170) yaitu: “*a standard recipe produces a standard yield designed to produce a specific amount of food. This yield or a standard is expressed in portion size volume or weight.*” Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa standar resep menghasilkan sebuah hasil yang standar dan telah dirancang untuk menghasilkan jumlah tertentu dari makanan. Standar resep dinyatakan dalam

ukuran volume, porsi atau berat. Standar resep dibuat untuk membantu juru masak dalam menentukan jumlah dan sebagai acuan penyajian makanan. Dengan adanya penggunaan standar resep pada proses produksi makanan maka akan membantu terciptanya kualitas dan konsistensi dari makanan yang diproduksi.

Beberapa juru masak di *kitchen* Grand Q hotel Gorontalo dalam membuat makanan hanya berdasarkan *felling*, cita rasa sendiri, pengalaman serta kebiasaan turun temurun dari juru masak sebelumnya. Hal ini yang menjadi masalah dan berdampak pada penyajian makanan, cita rasa makanan, kurangnya porsi makanan yang dihidangkan, pemborosan bahan dan waktu dalam pembuatan makanan. Pada akhirnya mendapat komplain dari tamu soal makanan contoh kasus daging sate balanga yang terasa hambar, keasinan dan terlalu pedas.

Setiap makanan yang disajikan tentu memiliki standar, setiap bagian dimana setiap bahan makanan memiliki jumlah dan pengaturan yang telah ditentukan sebelumnya, dengan cara ini setiap makanan memerlukan formula standar dengan tujuan agar makanan yang ditangani memenuhi prinsip-prinsip pedoman formula *standard recipe* dan menghemat waktu dalam proses pembuatannya. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai: “Pentingnya penerapan *standard recipe* di *kitchen* hotel Grand Q Gorontalo“. Sebagaimana penulis telah melakukan pelatihan kerja (on the job training) selama 4 (empat) bulan di hotel tersebut.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas dapat diuraikan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Seorang staff/juru masak baru tidak mengetahui standar baku resep
2. Cita rasa makanan selalu dapat berubah dan tidak bermutu serta sering mendapatkan komplain dari tamu
3. Pemborosan waktu dan bahan makanan dalam penyajian

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dapat di tarik sebuah rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana Penerapan *Standard Recipe* di *Kitchen* Hotel Grand Q Gorontalo?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pentingnya menerapkan *standard recipe* di *kitchen* Hotel Grand Q Gorontalo dan juga memberikan dampak besar bagi *section kitchen* agar kedepannya menggunakan *standard recipe* yang baku sebagai pedoman dalam pembuatan makanan yang akan disajikan

## **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan *standard recipe* makanan

2. Secara teoretis. Diharapkan dapat menambah informasi, pengetahuan dan wawasan ilmu pengetahuan untuk melengkapi *literature* tentang ilmu *Food and Beverage Production*.
3. Secara praktisi. Diharapkan dapat berguna bagi Hotel dan *Food and Baverge department*, khususnya Grand Q Hotel Gorontalo, dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan serta di harapkan dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan pentingnya penerapan standar resep