

**ANALISIS KINERJA *CHEF* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MAKANAN DI
SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO**

SKRIPSI

OLEH:

MARIA ANITA LALU

NIM : 18064069



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI
MANADO - JURUSAN PARIWISATA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PERHOTELAN
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	v
Biografi.....	vi
Motto.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Abstrak.....	ix
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.4.3 Bagi Hotel.....	4

BAB II

Kajian Pustaka

2.1 Hotel.....	5
2.1.1 Definisi Hotel.....	5
2.1.2 Fungsi dan Peran Hotel.....	6
2.1.3 Tipe Hotel.....	6
2.2 Analisis.....	12
2.3 Kitchen.....	13
2.3.1 Memasak.....	13
2.3.2 Tujuan Memasak.....	14
2.4 Chef.....	15
2.5 Kualitas Makanan.....	16
2.6 Kinerja.....	19
2.6.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	19
2.7 Kerangka Berpikir.....	21
2.8 Deskripsi Kerangka Berpikir.....	22

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.3.1 Data Primer.....	24
3.3.2 Data Sekunder.....	24
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4.1 Observasi.....	25
3.4.2 Wawancara.....	25
3.4.3 Dokumentasi.....	26
3.5 Metode Analisis Data.....	26

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan Hotel.....	27
4.1.1 Sejarah Singkat Sintesa Peninsula Hotel Manado.....	27
4.1.2 Struktur Organisasi Sintesa Peninsula Hotel Manado.....	28
4.1.3 Departemen-Departemen Sintesa Peninsula Hotel Manado.....	31
4.1.4 Visi dan Misi Sintesa Peninsula Hotel Manado.....	34
4.1.5 Fasilitas Sintesa Peninsula Hotel Manado.....	34
4.1.6 Tipe Kamar dan Harga Kamar /Malam Sintesa Peninsula Hotel Manado.....	37
4.2 Hasil Penelitian.....	37
4.2.1 Hasil Wawancara.....	38
4.2.2 Hasil Observasi.....	50
4.2.3 Dokumentasi Penelitian.....	52
4.3 Pembahasan Penelitian.....	52

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57

Daftar Pustaka.....	58
----------------------------	-----------

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata di Indonesia sekarang ini sedang berkembang dengan pesat setelah dilanda pandemi *covid-19*. Perkembangan sektor pariwisata begitu menjanjikan dan memberikan manfaat kepada banyak pihak mulai dari pemerintah, masyarakat, maupun swasta. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan untuk terus dikembangkan. Sektor pariwisata adalah salah satu sumber penerimaan devisa dan sebagai pencipta lapangan kerja serta kesempatan berusaha. Perkembangan sektor pariwisata berkaitan erat dengan perkembangan sektor perdagangan, hotel, dan restoran, ketiga sektor inilah yang menjadi acuan kinerja sektor pariwisata. Pada kenyataannya, sektor pariwisata merupakan sektor yang memerlukan *man power* di segala kegiatannya, dan yang paling mencolok dari *man power* adalah penyerapan tenaga kerja di sektor perhotelan.

Perkembangan dunia perhotelan dapat terlihat dengan semakin banyaknya hotel dan layanan perhotelan yang bermunculan. Hal ini berpengaruh pada daya serap para pekerja di industri perhotelan. Terlepas dari tingginya permintaan pekerja, ternyata masih sedikit tenaga ahli di bidang perhotelan yang mumpuni, dengan permintaan yang tinggi tentu akan sangat menguntungkan bila anda memiliki pendidikan di bidang perhotelan.

Hotel umumnya digunakan untuk kunjungan pariwisata, bisnis, seminar dan lain sebagainya. Hotel juga adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta

pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya yang di kelola secara komersial untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu.

Hotel dengan kualitas baik adalah hotel yang mampu menyediakan sarana dan fasilitas yang memadai. Jika pelayanan yang diterima berkualitas dan menyenangkan hati konsumen maka dengan demikian kosumen akan mengajak teman, saudara, keluarga yang lain untuk menginap di hotel itu, dan dengan sendirinya akan meningkatkan pendapatan bagi hotel tersebut. Pelayanan yang ada di dalam hotel bukan hanya terpaku pada kualitas kamarnya saja melainkan dari banyak aspek seperti keramahan dari karyawan hotel saat menjamu tamu yang datang, area hotel yang asri, hingga kualitas menu makanan yang disajikan. Di Indonesia telah banyak berdiri hotel-hotel kelas melatih maupun kelas berbintang, seperti di Kota Manado yang pada saat ini merupakan salah satu kota tujuan pariwisata yang telah lumayan banyak berdiri hotel-hotel berbintang salah satunya Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki beberapa departemen salah satunya *food and beverage department*. *Food and beverage* adalah penyumbang pemasukan terbesar kedua pada sebuah hotel di mana *departemen* ini terdiri dari dua bagian yaitu, *food and beverage service* dan *food and beverage product*. *Food and beverage product* adalah *departement* yang bertanggung jawab atas pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk yang siap saji mulai dari *appetizer, soup, main course* dan *dissert* untuk para tamu hotel. *Departement* ini dipimpin oleh *executive chef* yang membawahi *sous chef, chef de partie, demi chef*, hingga *cook helper*.

Tugas dan tanggung jawab *chef* yaitu mengatur segala yang terjadi di dapur mulai dari penentuan masakan, kreasi menu masakan, sumber-sumber bahan pokok, persiapan memasak hingga hasil akhir dari menu masakan dengan standar yang baik. *Kitchen* atau dapur hotel merupakan bagian kerja yang sangat berpengaruh bagi kualitas dan kuantitas hotel apalagi untuk kelas hotel bintang lima, di mana pengunjung bisa langsung menilai hotel dari makanan yang disajikan apakah itu tampilan, rasa, ataupun aroma yang dihasilkan dari menu yang disajikan bagi pengunjung hotel. *Kitchen* sendiri bertugas untuk menyiapkan berbagai jenis menu *breakfast, lunch, dinner*, dan berbagai jenis menu utama yang diawasi langsung oleh *chef*. Kurangnya karyawan atau sumber daya manusia, kurangnya peralatan dapur dan kurangnya stok bahan baku dapat mempengaruhi kualitas makanan yang akan disajikan.

Kinerja *chef* sangat mempengaruhi dalam meningkatkan penilaian pelanggan pada hotel. Oleh karena itu kinerja *chef* yang *kreatif* dan *inovatif* sangatlah dibutuhkan agar menciptakan menu-menu yang tidak hanya lezat tapi juga menarik dan tetap memperhatikan *hygiene* dan *sanitasi*, serta mengikuti perkembangan zaman agar dapat mendongkrak pemasukan pada hotel melalui produk-produk makanan dan minuman yang telah diciptakan oleh *chef*.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik mengajukan judul penelitian yaitu **“Analisis Kinerja Chef Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Sintesa Peninsula Hotel Manado”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu “Bagaimana Kinerja *Chef* Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Sintesa Peninsula Hotel Manado”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis Kinerja *Chef* Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari dua aspek berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi untuk mahasiswa dan umum, tentang kinerja *chef* dalam meningkatkan kualitas makanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam menambah pengetahuan bagi penulis tentang kinerja *chef* dalam meningkatkan kualitas makanan. Diharapkan juga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi pihak hotel Sintesa Peninsula Manado khususnya *department f&b product*.