

**PENGARUH PROSEDUR PENGOLAHAN MAKANAN  
TERHADAP KUALITAS MAKANAN DI NOVOTEL  
*GOLF RESORT & CONVENTION CENTER MANADO***

**SKRIPSI**

Oleh:

**RONALDO CHRISTIAN TEROK**

**NIM 18064033**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN  
TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN  
PARIWISATA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
MANAJEMEN PERHOTELAN**

**2022**

## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN SYARAT S1.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN BIOGRAFI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN ABSTRAK.....	viii
HALAMAN ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II Landasan Teoritis.....	4
2.1 Tinjauan Pustaka.....	4
2.2 Kerangka Berpikir.....	16
BAB III Metodologi Penelitian.....	17
3.1 Waktu dan Tempat.....	17
3.2 Sumber Data.....	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	18

3.5 Variabel Penelitian.....	19
3.6 Definisi Operasional.....	19
3.7 Instrumen Penelitian.....	20
3.8 Teknik Analisis Data.....	21
BAB IV Pembahasan Umum dan Hasil Penelitian.....	25
4.1 Sejarah Umum Hotel.....	25
4.2 Hasil Observasi.....	34
4.2 Karakteristik Responden.....	36
4.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	37
4.4 Hasil Analisis Data.....	40
4.5 Pembahasan.....	46
BAB V Simpulan dan Saran.....	48
5.1 Simpulan.....	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	51

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan pariwisata di Indonesia yang terus meningkat dan berpengaruh besar terhadap sektor perhotelan yang bergerak di bidang penyedia jasa. Peningkatan ini terlihat dari datangnya wisatawan dari mancanegara yang banyak mengunjungi Indonesia yang meningkat dari tahun ke tahun. Pariwisata adalah salah satu prioritas pemerintah yang harus di tingkatkan yang akan membawa dampak yang baik bagi perekonomian yang ada di Indonesia. Namun beberapa tahun belakangan pariwisata memiliki penurunan akibat pandemi wabah Covid-19 yang berdampak pada seluruh dunia dan menjadi dampak yang kurang bagi dunia pariwisata. Namun pada saat ini pariwisata mulai kembali berjalan dengan lancar semenjak mulai menurunnya pandemi Covid-19 ke level yang lebih rendah. Pada saat ini dapat dirasakan bahwa perkembangan pariwisata memberikan dampak yang baik bagi perekonomian Indonesia.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum di kelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km/94/HK103/MPPT 1987). Pengertian hotel dalam surat keputusan Menpar Postel yaitu SK: KM 34/HK/103/MPPT-87: “Agar para wisatawan mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman serta mendapatkan keputusan di dalam menerima servis selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara potensial. Hotel juga berupaya semaksimal mungkin dalam penyediaan makanan dan minuman dimulai dengan fasilitas dapur, peralatan dapur, para pengolah makanan yang memiliki standar industri dalam mengolah makanan.

Berdasarkan hasil pengamatan kita bisa lihat sekarang ini bahwa perkembangan hotel di Indonesia sudah sangat banyak tersebar di seluruh kota – kota yang ada di Indonesia. Kota Manado menjadi salah satu kota besar yang ada di provinsi Sulawesi Utara yang banyak terdapat hotel berbintang maupun hotel

yang tidak berbintang. Kita bisa lihat juga salah satu hotel yang memiliki bintang empat yang ada di kota Manado yaitu Novotel *Golf Resort & Convention Center* Manado hotel ini sebagai salah satu destinasi penginapan bagi wisatawan yang datang untuk liburan maupun dalam menjalankan bisnis karena memiliki fasilitas yang cukup baik dan lokasi yang cukup strategis karena memiliki pemandangan lapangan golf yang berlatar belakang Gunung Klabat. Hotel Novotel *Golf Resort & Convention Center* Manado juga memiliki departemen yang mengelola penyediaan jasa masing – masing. Namun dalam hal ini hotel Novotel *Golf Resort & Convention Center* Manado juga tidak selalu terus berjalan dengan lancar banyak masalah yang didapati baik dari aspek penyediaan akomodasi, makanan dan minuman dan aspek yang lainnya yang ada di hotel Novotel *Golf Resort & Convention Center* Manado.

Berdasarkan hasil pengamatan yang terjadi dalam *Food and Beverage Department* masalah – masalah yang terjadi yaitu komentar tamu yang di berikan melalui website atau secara langsung kepada staf yang ada di Hotel Novotel *Golf Resort & Convention Center* Manado di karenakan kualitas makanan yang kurang baik. Tamu memberikan komentar kualitas makanan breakfast yang kurang enak, masalah yang lain juga yang disampaikan tamu terkait dengan pizza yang disajikan memiliki adonan yang tebal berbeda dengan dua bulan sebelumnya tamu itu datang di hotel tersebut. Masalah yang lain juga yaitu standarisasi prosedur pembuatan makanan yang dijalankan tidak konsisten misalnya sate yang harusnya di bakar (*grill*) yang mengakibatkan kualitas makanan yang dihasilkan berbeda – beda dengan standar *recipe* yang ada di Hotel Novotel *Golf Resort & Convention Center* Manado.

Novotel *Golf Resort & Convention Center* Manado memiliki Standar Operasional Prosedur dalam mengolah makanan untuk tamu, namun terkadang ada beberapa tahapan yang dilewati untuk mempersingkat waktu sehingga dari hal tersebut menghasilkan kualitas makanan yang berbeda. Maka dari itu berdasarkan uraian di atas penulis mengambil judul “Pengaruh Prosedur Pengolahan Makanan Terhadap Kualitas Makanan di Novotel *Golf Resort & Convention Center* Manado”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah prosedur pengolahan makanan berpengaruh terhadap kualitas makanan?
2. Seberapa besar pengaruh prosedur pengolahan makanan terhadap kualitas makanan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk.

1. Mengukur pengaruh prosedur pengolahan makanan terhadap kualitas makanan di Novotel *Golf Resort & Convention Center* Manado.
2. Menganalisa seberapa besar pengaruh prosedur pengolahan makanan terhadap kualitas makanan Novotel *Golf Resort & Convention Center* Manado.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat penelitian bagi peneliti untuk mendapatkan wawasan tentang hal – hal yang dapat mempengaruhi kualitas agar dapat mengaplikasikan yang benar pada saat terjun ke realitas dunia kerja.
2. Memberikan masukan bagi pihak Novotel *Golf Resort & Convention Center* Manado agar tetap menjaga prosedur pengolahan makanan sehingga dapat berpengaruh terhadap kualitas makanan yang baik dan juga komentar dari konsumen atau tamu.
3. Manfaat penelitian bagi institusi memberikan kesadaran betapa pentingnya pengaruh prosedur pengolahan makanan yang benar terhadap kualitas makanan agar institusi dapat memberikan pemahaman bagi mahasiswa agar dapat menerapkan prosedur yang benar.