

**“PENGARUH FUNGSI CONTROL DALAM PENYIAPAN
BREAKFAST MENU TERHADAP MUTU PELAYANAN DI HOTEL
GRAN PURI MANADO”**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Pada
Program Studi Manajemen Perhotelan (D IV)**

Oleh :

NAMA : VERONICA TUWONGKESONG

NIM : 18064012



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

DAFTAR ISI

Uraian	Hal
Lembar Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian Tulisan	iv
Biografi	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
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 KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian <i>Kitchen</i>	5
2.1.2 Fungsi <i>Control</i>	5
2.1.3 Mutu Pelayanan	7
2.1.4 Pengertian Mutu	8
2.1.5 Pengertian Pelayanan	9
2.1.6 Pengertian Persediaan	10
a Bahan makanan	10
b Penyimpanan Bahan Makanan	11
2.1.7 Kualitas Bahan Baku	12
2.1.8 <i>Breakfast</i>	12
2.2 Penelitian Yang Relevan	15

2.3 Kerangka Pemikiran	17
2.4 Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	18
3.3 Variabel dan Pengukuran	19
3.4 Populasi dan Sampel	19
3.5 Jenis Dan Sumber Data	20
3.6 Metode Pengumpulan Data	20
3.7 Metode Analisis Data	22
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	25
4.1.1 Sejarah Hotel Gran Puri Manado	25
4.1.2 Misi Dan Visi Hotel Gran Puri Manado.....	26
4.1.3 Lokasi Hotel Gran Puri Manado	27
4.1.4 Fasilitas Hotel Gran Puri Manado	28
4.1.5 Struktur Organisasi Hotel Gran Puri Manado.....	34
4.1.6 Uraian Tugas (<i>Job Description</i>)	35
4.2 HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	41
4.2.1 Karakteristik Responden	41
4.2.2 Hasil Kuesioner Variabel X Pengaruh Fungsi Kontrol Dalam Penyiapan	
<i>Menu Breakfast dan Variabel Y Mutu Pelayanan.</i>	44
4.2.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	50
4.2.4 Regresi Linear Sederhana.....	55
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	62
Daftar Pustaka	63
Lampiran	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data Dan Hasil Spss Kuesioner Variabel X Fungsi Kontrol Dalam Penyiapan <i>Breakfast Menu</i> Dan Variabel Y Mutu Pelayanan.....	67
Lampiran 2 Gambar Responden Saat Mengisi Kuesioner.....	71
Lampiran 3 Gambar T-table Statistika	72
Lampiran 4 Gambar R-table Product Moment	73
Lampiran 5 Kuesioner Tertutup	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Hotel adalah bangunan atau sekelompok bangunan yang memberikan jasa bagi masyarakat atau orang yang membutuhkan tempat akomodasi dan biasanya menyediakan makanan dan minuman baik untuk waktu tertentu maupun sepanjang hari. Disamping itu juga hotel juga menyediakan berbagai fasilitas hiburan maupun fasilitas untuk kebutuhan bisnis maupun MICE. Semua kegiatan dan operasional hotel dikelola secara professional dan komersil.

Pada umumnya hotel terbagi atas beberapa bagian yang mempunyai tugas yang berbeda – beda. Bagian – bagian ini di hotel biasanya dinamakan departemen. Salah satu departemen yang ada di hotel adalah *food and baverage product* yang dalam tugas sehari - hari tidak secara langsung berhubungan dengan tamu tapi *product* yang di hasilkan penting karena tamu yang menginap biasanya membutuhkan makan dan minuman.

Kata lain dari *Food And Beverage Product* adalah *kitchen* . Di *kitchen* inilah berbagai bahan makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu diolah dan disiapkan. Dalam penyiapan serta pembuatan makanan di hotel orang – orang yang terlibat didalamnya harus *competent* dan *professional*. Yang dimaksud dengan *competent* dan *professional* adalah orang – orang yang berkompeten di bidangnya serta pengontrolan yang tepat dalam menyiapkan menu breakfast. Pengelolaan *food and*

beverage department secara *profesionalisme* akan menghasilkan hidangan yang berkualitas dalam rasa dan penampilan. *Profesionalisme* berarti menguasai penuh profesi dan segala aspeknya, sama halnya dengan seorang *foodhandler (chef cook)* harus dapat menguasai pekerjaannya.

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab seorang *chef* antara lain :

1. Memeriksa persediaan bahan makanan setiap akan melaksanakan tugasnya.
2. Mengelolah makanan sesuai pesanan tamu.
3. Menyajikan makanan yang telah selesai diolah.

Ketika peneliti memperhatikan kendala yang dihadapi *kitchen* antara lain : kekurangan bahan baku , keterlambatan dalam menyajikan makanan kepada tamu. Berdasarkan hal yang peneliti alami fungsi kontrol tidak berjalan baik sehingga masalah diatas terjadi hal ini seharusnya dapat diatasi dengan mempersiapkan bahan baku saat menyiapkan *breakfast* serta memperhitungkan berapa lama waktu dalam menyiapkan makanan.

Selama peneliti melaksanakan praktek kerja lapangan di Hotel Gran Puri Manado ada beberapa kendala yang dihadapi seperti pada fungsi pengontrolan penyiapan *breakfast menu*, kekurangan bahan baku yang diperlukan dalam penyiapan *breakfast* dan waktu penyiapan akan mempengaruhi mutu pelayanan yang ada dihotel tersebut. Untuk itu pengamatan awal ini perlu dikaji untuk mendapatkan solusi.

Berdasarkan uraian tersebut penulis mengangkat judul **“PENGARUH FUNGSI CONTROL DALAM PENYIAPAN BREAKFAST MENU TERHADAP MUTU PELAYANAN DI HOTEL GRAN PURI MANADO”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Apakah fungsi pengontrolan dalam penyiapan *breakfast menu* berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengukur dan mengetahui apakah fungsi pengontrolan dalam penyiapan *breakfast menu* berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian bermanfaat secara teoritis dan secara praktis.

a Bagi Peneliti

Sebagai persyarat akademik untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Manajemen Perhotelan.

b Bagi Politeknik Negeri Manado

Dapat digunakan sebagai salah satu panduan perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya untuk Jurusan Pariwisata khususnya.

c Bagi Industri

Agar dapat memberikan sumbangan pikiran yang berkualitas pada bagian *kitchen* Hotel Gran Puri Manado serta pertimbangan dalam meningkatkan pengontrolan atau pengawasan yang ada di dalam kitchen hotel.