

**ANALISIS PERAN *STAFF KITCHEN* DALAM PROSES  
PERMINTAAN BARANG DI HOTEL GRAND LULEY  
MANADO**

**SKRIPSI**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
2024**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN UTAMA

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR BIOGRAFI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN** .....

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan .....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA** .....

2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Pengertian Hotel .....	5
2.1.2 Pengertian Peran .....	6
2.1.3 Food and Beverage Department.....	7
2.1.4 Pengertian Food and Beverage Product .....	9
2.1.5 Tugas dan Tanggung Jawab F&B Product.....	9
2.1.6 Pengertian Kitchen .....	10
2.2 Kerangka Berpikir.....	11

### **BAB III METODE PENELITIAN** .....

3.1 Jenis Penelitian .....	12
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	12
3.3 Variabel dan Pengukuran .....	13
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	13
3.5 Bahan dan Alat .....	14

3.6 Populasi dan Sampel .....	15
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	15
3.8 Metode Analisa .....	16
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
4.1 Gambaran umum Hotel .....	18
4.1.1 Sejarah Hotel Grand Luley Manado .....	18
4.1.2 Lokasi Hotel .....	19
4.1.3 Misi Grand Luley Manado .....	19
4.1.4 Fasilitas Hotel .....	20
4.1.5 Struktur Organisasi Grand Luley Manado .....	25
4.1.6 Struktur Organisasi F&B Product Grand Luley Manado .....	25
4.1.7 SOP Permintaan Barang .....	25
4.2 Hasil penelitian .....	30
4.2.1 Hasil Observasi .....	31
4.2.2 Hasil Wawancara .....	33
4.3 Pembahasan Penelitian .....	38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>42</b>
5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Hotel Grand Luley Manado merupakan salah satu hotel bintang 4 di Manado yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Pihak Grand Luley Manado berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan seluruh tamu, baik mereka yang datang untuk sekedar menikmati seluruh fasilitas yang ada dengan pemandangan laut dan menikmati alam dengan konsep alami yang ramah lingkungan, juga aman bagi para tamu yang menginap, memiliki hubungan akrab dengan lingkungan dan masyarakat, dan memberikan standar pelayanan yang tinggi pada seluruh area hotel. Hotel Grand Luley memiliki beberapa Department, antara lain Accounting Department, Human Resaource Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department, Housekeeping Department, Front Office Department, Food & Beverage Department.

Food and Beverage Department sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu karena di hotel tdak hanya memerlukan tempat penginapan tetapi juga memerlukan maknan, minuman dan juga pelayan yang baik. Dalam Department Food and Beverage product terdapat empat bagian yaitu *main kitchen*, *pastry cold kitchen stewarding* yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda sehingga lebih memudahkan para staff untuk bekerja dibidangnya.

Operasional *Kitchen* sangat membutuhkan bahan baku yang dapat diperoleh dari *Purchasing* melalui *Purchase Requestion (PR)* dan *Market*

*List* sebagai bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap pembelian bahan baku *kitchen*, *purchasing* juga harus memperhatikan beberapa hal seperti jumlah dan kualitas, sedangkan harga dan ketepatan waktu pengiriman adalah kunci paling penting dalam melakukan pembelian. Namun terdapat satu cara khusus untuk pengajuan pengorderan barang yang dilakukan setiap hari oleh bagian *kitchen*, yaitu *market list*. Hal ini digunakan untuk memesan barang setiap hari kepada *supplier*, karena barang tersebut merupakan bahan yang segar dan diolah setiap hari seperti sayuran, ikan, telur, daging, dsb. Barang yang sudah diterima oleh *receiving* dan langsung di antar ke *kitchen* untuk langsung diolah menjadi makanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis bahwa ada beberapa masalah yang ditemui yaitu, Penyerahan *form daily market list* yang terlambat oleh *kitchen*, lebih dari waktu yang ditentukan (terlambat 1-2 jam dari jam yang disepakati). Permasalahan tersebut membuat pesanan yang diminta kehabisan dan tidak dapat disediakan dengan tepat waktu oleh *Purchasing* karena jarak yang jauh antara hotel dan pusat perbelanjaan. *Purchasing* harus berfikir kembali agar barang yang dibutuhkan tetap dapat diadakan karena dengan ketidak adanya pesanan yang dipesan maka operasional *kitchen* tidak berjalan dengan baik, akibat itu tamu harus melakukan perubahan menu makanan yang dipesan karena ketidak adanya bahan yang akan dipakai untuk menu yang dipesan sebelumnya. Selanjutnya, Pemesanan barang yang lewat *supplier* sudah dilakukan oleh *Purchasing*, namun terkadang barang yang dipesan berbeda dengan barang yang diterima oleh *Receiving* dan Chef. Seperti Ikan Cakalang jumlahnya

kurang, ukuran buah nenas dan kentang tidak sesuai, pisang dan buah papaya yang terlalu masak atau terlalu mentah dan ukuran udang terlalu kecil dari yang dipesan. Masalah ini terjadi karena *Staff Kitchen* tidak menulis *Form Daily Market List (ML)* atau *Purchase Requisition (PR)* dengan spesifik.

Melihat dari masalah diatas, untuk itu penulis merumuskan judul penulisan **“ANALISIS PERAN *STAFF KITCHEN* DALAM PROSES PERMINTAAN BARANG DI HOTEL GRAND LULEY MANADO”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengangkat perumusan masalah, yaitu :

*Sejauh mana peran Staff Kitchen terhadap proses permintaan barang di Hotel Grand Luley Manado?*

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan dari penelitian yaitu Menganalisis peran yang dihadapi dalam proses permintaan barang, termasuk perubahan harga, ketersediaan stok, dan masalah logistik lainnya di Hotel Grand Luley Manado.

## **1.4 Manfaat Penulisan**

Manfaat penulisan yang ingin dicapai dalam pembuatan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **A. Bagi Penulis**

Sebagai prasyarat akademik serta manfaat yang dapat saya raih yaitu untuk menyelesaikan pendidikan saya sebagai mahasiswa Diploma

IV, Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan perhotelan sekaligus dapat meraih gelar S.Tr.Par.

B. Bagi Politeknik Negeri Manado

Skripsi ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

C. Bagi Hotel Grand Luley Manado

Hasil penulisan ini dapat diharapkan memberi masukan dan evaluasi bagi pihak Hotel Grand Luley Manado dalam menyelesaikan masalah yang terkait dengan Peran *Staff Kitchen* dalam proses permintaan barang di Hotel Grand Luley Manado sebagai bahan masukan yang bermanfaat demi kelancaran operasional hotel.

