

**ANALISIS KINERJA COOK DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS MAKANAN DI HOTEL
FOURPOINTS BY SHERATON MANADO**

SKRIPSI

Oleh:

SELVI MARSHELA MEWO

NIM: 20064073



**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDY SARJANA TERAPAN PERHOTELAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
BIOGRAFI	vi
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	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 GAMBARAN UMUM	4
2.1 Landasan teori	4
2.1.1. Definisi Hotel	4
2.1.2. Fungsi Hotel dan Peran hotel	5
2.1.3. Tipe Hotel	6
2.2 Analisis	9
2.3 Kitchen	11
2.4 Memasak	12
2.4.1 Tujuan Memasak	12
2.5 Cook	13
2.6 Kualitas Makanan	15
2.7 Kinerja	17
2.7.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	18

2.8 Kerangka Berfikir	20
2.9 Deskripsi Kerangka Berpikir	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian.....	22
3.3 Jenis dan Suber Data.....	22
3.3.1 Data Primer	22
3.3.2 Data Sekunder.....	22
3.4 Metode Pengumpulan data.....	23
3.4.1 Wawancara.....	23
3.4.2 Observasi.....	23
3.4.3 Studi Literatur	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum Perusahaan Hotel.....	24
4.1.1 Sejarah Merriott International.....	24
4.1.2 Sejarah Fourpoints By Sheraton Manado	26
4.2 Visi dan Misi.....	27
4.3 Fasilitas Hotel.....	27
4.4 Lokasi.....	34
4.5 Struktur Organisasi	35
4.5.1 Uraian Tugas	35
4.5.2 Departmennt-Department Hotel Fourpoints By Sheraton Manado	37
4.6 Hasil Penelitian	39
4.6.1 Hasil Wawancara.....	39
4.6.2 Hasil Observasi	52
4.6.3 Dokumentasi Penelitian	53
4.7 Pembahasan Penelitian	54
BAB IV PENUTUPAN.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata dan perhotelan (*Hospitality*) merupakan industri jasa terbesar di dunia yang secara signifikan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi global. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam usaha meningkatkan pendapatan di sebagian besar negara-negara. Indonesia adalah salah satunya. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan kaya akan budaya, maka dari itu Indonesia sangat cocok dan berpotensi untuk mengembangkan sektor pariwisata sebagai sumber pendapatan bagi Bangsa dan Negara. Manado merupakan salah satu kota dengan fasilitas pariwisata yang sangat di dukung oleh pemerintah karena dapat menjadi sumber pendapatan yang ideal dan menguntungkan baik penduduknya maupun Bangsa dan Negara.

Pariwisata di Manado banyak bergerak dalam beberapa bidang khususnya dalam industri penginapan yaitu perhotelan salah satunya hotel Fourpoints By Sheraton Manado, dalam hotel ini sendiri terdiri dari beberapa department salah satunya yaitu *food & beverage* yang terdiri dari dua bagian yaitu *food & beverage service (FBS)* dan *food & beverage product (FBP)* yang mana department ini terdiri dari 2 *section* yaitu *Pastry* dan *Main Kitchen* yang bertanggung jawab pada bagian makanan dan minuman di hotel dari bahan mentah hingga menjadi makanan siap saji. *Department* ini dipimpin oleh *executive chef* yang membawahi *sous chef*, *chef de partie*, *demi chef* hingga *cook helper*.

Hotel Four Points By Sheraton Manado merupakan salah satu hotel berbintang dan diminati di kota Manado karena tempat yang strategis dan pemandangan langsung ke laut juga kualitas makanan serta kenyamanan pengunjung adalah bukti nyata mengapa hotel tersebut menjadi salah satu hotel favorit dan paling diminati di kota Manado. Untuk mengetahui kualitas makanan di hotel tersebut perlu di adakananya kualitas standard pada makanan,mulai dari makanan pembuka hingga makanan penutup. Kualitas pada makanan sangat penting agar menambah kesan dan minat serta kenyamanan para tamu. Kualitas makanan sendiri terdiri dari beberapa kriteria mulai dari warna,penampilan,porsi, bentuk, temperature,tekstur,aroma,tingkat kematangan, hingga rasa. Dengan berbagai kriteria ini kualitas makanan menjadikan makanan tersebut sebagai dasar strategi pemasaran.

Kinerja seorang *Chef* sangat berperan penting dalam suatu kitchen di setiap hotel untuk menjaga dan memastikan makanan yang dibuat agar memenuhi standard dan kualitas. Namun tidak menutup kemungkinan juga bahwa makanan yang sudah sesuai dengan standard hotel itu dapat diterima oleh para tamu, ada beberapa penyebab mulai dari cook helper atau miss komunikasi antara para cook dan waiters yang sering kali tidak menjelaskan dengan detail pesanan tamu kepada cook sehingga sering kali terjadi kesalahan menu. Hal ini menjadi salah satu tantangan bagi para *chef dan cook helper* di hotel harus selalu memperhatikan bahan makanan dan menjaga komunikasi antar sesama staf terlebih khusus *F&B Service* agar kualitas makanan tidak menjadi salah satu kendala dan masalah dikemudian hari.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik mengajukan judul penelitian yaitu **"Analisis Kinerja Cook Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Hotel Four Points By Sheraton Manado"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu “ Bagaimana Kinerja *Cook* Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Hotel Four Points By Sheraton Manado”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis Kinerja *Cook* Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Hotel Four Points By Sheraton 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 *cook* 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 *cook* dalam meningkatkan kualitas makanan. Diharapkan juga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi pihak hotel Four Points By Sheraton Manado khususnya *department f&b product*.

