

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7). Pengertian hotel ini sesuai dengan pendapat menurut para ahli. Menurut Sulastiyono dalam Maluto (2014:1),

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Pengertian Hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono dalam Maluto 2014:1), adalah “suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa hotel dikategorikan sebagai pelayanan publik atau pelayanan untuk masyarakat umum dimana didalamnya terdapat pelayanan kamar, makanan, minuman dan fasilitas penunjang lainnya.

Suatu Hotel memiliki beberapa departemen yang merupakan pembagian dari tugas-tugas *responsible* (tanggung jawab) yang berbeda-beda tapi saling berhubungan satu dengan yang lainnya, departemen itu sendiri dibuat untuk mempermudah dalam pekerjaan suatu organisasi. Di hotel terdapat beberapa departemen salah satunya adalah *Food and beverage department* yang merupakan departemen hotel yang bertugas menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah bahan baku makanan, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *restaurant*. (Pariwisata, Anak. 2016. Department yang ada di hotel dan Job description dari setiap jabatan di hotel, (<http://bloganakpariwisata.blogspot.com/2016/09/department-yang-ada-di-hotel-dan-job.html>. diakses 5 Mei 2019).

*Food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. Dua bagian tersebut adalah *Food and beverage* bagian depan (*front service*) yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *bar*, *restaurant*, *banquet* dan *room service* sedangkan *Food and beverage* bagian belakang (*back service*) yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen* dan *stewarding*, (<https://barthaisite.wordpress.com/about/pengertian-food-beverage-service/>. Diakses 5 Mei 2019)

Untuk menunjang kelancaran usaha jasa, Hotel menawarkan kedua produk tersebut yaitu *food and bevarage* kepada calon pelanggan hotel

yang memiliki standar tersendiri. Yang ditekankan kepada setiap karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan adalah aspek *intangible* produk karena sebagai salah satu jasa yang siap dinikmati. Utamanya pada bagian dapur (*kitchen*). Pada dapur maupun restoran hotel harus mengetahui perihal kesehatan dan kebersihan (*sanitasi, hygiene*) dalam pengelolaan makanan. (Parantika dan Hurdawaty, 2018).

Pada umumnya semakin besar bintang hotel maka semakin besar ruang lingkup dapur, memiliki dapur yang luasnya sesuai kebutuhan merupakan salah satu syarat dari adanya standarisasi dapur menurut Peraturan Menteri Pariwisata 53/HM.001/MPEK/2013, karena dapur merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh dalam menunjang operasional pengolahan makanan.

Semua hotel memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Oleh karena itu, hotel dikategorikan sebagai tempat umum (*public place*). Hotel juga sangat berhubungan erat dengan dapur karena semua pesanan tamu yang berupa makanan diolah di dapur. Hasil olahan tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu serta tidak terlepas dengan adanya kesehatan dan kebersihan (*sanitasi dan hygiene*). Untuk menunjang operasional pengolahan makanan sesuai standar hotel yaitu kebersihan diri dan sikap/perilaku bersih ditangani oleh petugas yang menangani makanan dan minuman atau *food handler*. (Parantika dan Putra, 2018: 25).

Menurut Parantika dan Hurdawaty (2019: 3), sanitasi adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan lingkungan

hidup manusia. *Hygiene* adalah usaha kesehatan yang bersifat preventif dengan cara memelihara dan mempertahankan atau memperbaiki kesehatan diri manusia. *Hygiene* diulai dari membiasakan mencuci tangan, mencuci piring, membuang sampah, dan semua hal yang berkaitan dengan kebersihan diri.

Sesuai undang-undang pokok kesehatan no.9 tahun 1960, maka semua perusahaan yang memberikan service atau pelayanan kepada masyarakat umum dan sebagainya tempat-tempat umum dan harus memenuhi standar minimal persyaratan kesehatan. Salah satu syarat utama adalah syarat sanitasi. Syarat sanitasi *kitchen* yang harus dilakukan dalam suatu lingkungan dapur menurut Parantika dan Hurdawaty (2018: 31) diantaranya :

**1. Lantai dapur**

- a. lantai dapur harus mudah dibersihkan dan dijaga selalu kering.
- b. pungutlah segera setiap bahan makanan yang jatuh ke lantai
- c. lantai dapur harus dibersihkan dengan bahan pembersih secara menyeluruh setiap hari.

**2. Dinding**

- a. Dinding sebaiknya bewarna cerah dan mudah dibersihkan
- b. Dinding harus selalu kering dan tidak mudah menyerap air yang dapat menjadi tempat jamur/lumut.
- c. jangan menggunakan tembok untuk tempat gantungan obat, alat maupun telenan.

**3. Ventilasi**

- a. buatlah ventilasi yang cukup kurang lebih 40% dari luas tembok.
- b. pasanglah kawat kasa untuk mencegah serangga masuk, dapur dibersihkan secara teratur.

**4. Pintu dan Jendela**

- a. pintu dan jendela agar slalu dapat ditutup rapat.
- b. lapisi jendela dengan kawat kasa.

c. pintu harus selalu dalam keadaan tertutup bila tidak digunakan.

**5. Plafon**

- a. plafon dibuat cukup tinggi sehingga ruangan terasa nyaman untuk bekerja
- b. bersihkan plafon, cerobong asap, lampu dan lain-lain secara rutin

**6. Saluran air limbah**

- a. saluran air limbah tidak boleh tersumbat oleh kotoran ataupun lemak
- b. apabila saluran air limbah berbentuk selokan yang tertutup jeruji besi, maka bersihkan dinding selokan dengan bahan pembersih secara rutin.

**7. Penerangan Dapur**

- a. lampu penerangan dapur harus mampu menerangi seluruh bagian area dapur sehingga bagian-bagian dapur yang kotor segera dapat di ketahui dan dibersihkan.
- b. lampu penerangan dapur harus cukup terang dan tidak menimbulkan bayang-bayang sehingga mata dapat melihat benda dengan nyaman.
- c. penerangan yang cukup akan mengurangi kelelahan mata

**8. Peraturan Dapur**

- a. bersihkan segera semua peralatan yang sudah dipergunakan untuk mengolah makanan
- b. pergunakan detergen pembersih untuk membersihkan peralatan dapur
- c. simpanlah peralatan dapur dalam keadaan bersih dan kering

Selain lingkungan dapur, syarat sanitasi pada peralatan dapur juga penting untuk mendapatkan syarat sanitasi dapur yang baik, yaitu apabila peralatan telah digunakan maka harus segera dibersihkan dan di sanitasi atau didesinfeksi untuk mencegah kontaminasi silang pada makanan. baik pada tahap persiapan, pengolahan, penyimpanan sementara maupun penyajian.

Diketahui bahwa peralatan dapur seperti *knife*, *cutting board*, dan alat saji merupakan sumber kontaminasi potensial bagi makanan, frekuensi

pencucian alat tergantung dari jenis alat yang digunakan, alat saji dan alat masak harus di cuci, dibilas dan disanitasi segera setelah digunakan. Kegiatan sanitasi dan peralatan dapur hotel tersebut harus memenuhi standar hotel.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013, “Standar Usaha Hotel adalah rumusan kualifikasi usaha hotel dan atau penggolongan kelas usaha hotel yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha hotel”.

Standar adalah norma atau persyaratan yang biasanya dalam bentuk dokumen formal yang menciptakan kriteria, metode, proses, dan praktik yang seragam atau teknis. Standar juga dapat berupa artefak atau perangkat formal lain yang digunakan untuk kalibrasi. Pengertian Standar berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli.

Menurut Clinical practice Guildelines dalam Fatin (2018), Standar adalah keadaan ideal atau tingkat pencapaian tertinggi dan sempurna yang digunakan sebagai batas penerimaan minimal.

Menurut Rowland & Rowland dalam Fatin (2018), Standar adalah spesifikasi dari fungsi dan tujuan yang harus dipenuhi oleh suatu sarana pelayanan agar pemakai jasa pelayanan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan.

Menurut Brent James dalam Fatin (2018), Standar adalah tujuan produksi yang numerik, kazimnya ditetapkan secara sendiri namun bersifat

meningkat yang dapat dipakai sebagai pedoman untuk memisahkan yang tidak dapat diterima atau buruk dengan yang dapat diterima atau baik.

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional yaitu:

Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Berdasarkan definisi standar dari beberapa sumber para ahli di atas. Standar untuk kegiatan usaha sangat penting diterapkan pada setiap usaha khususnya standar hotel yang telah tercantum diperaturan pemerintah, tujuannya untuk keselamatan, keamanan, kesehatan, serta dapat mengikuti sesuai perkembangan masa. Standar Hotel yang diatur di Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI sangat lengkap sehingga dapat menjadi acuan semua pengusaha untuk membangun hotel.

Berdasarkan hasil *On Job Training* langsung ke Rio City Hotel Palembang penulis menemukan beberapa permasalahan dalam standarisasi dapur menurut Peraturan Menteri Pariwisata 53/HM.001/MPEK/2013 diantaranya, tersedia dapur yang luasnya sesuai kebutuhan, dinding, lantai, ceiling, dan drainase yang dilengkapi dengan perangkat lemak (*grease trap*), juga *kitchen hood* yang dilengkapi dengan penyaring lemak (*grease filter*).

Selain itu tersedianya sistem sirkulasi dan pencahayaan, peralatan dan perlengkapan dapur untuk memasak, kotak p3k yang terdapat kelengkapan dasar obat untuk pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan ringan, tidak tersedia tempat sampah, alat pemadam kebakaran (APAR), dan tempat penyimpanan bahan makanan harian (*daily store*) yang merupakan gudang kecil untuk kebutuhan harian.

Tersedia tata letak (*lay out*) perlengkapan dapur, area penerimaan barang, alat timbangan, gudang umum untuk penyimpanan barang kebutuhan umum di hotel, dan terakhir tersedianya tempat menyimpan bahan makanan dan minuman. Penjelasan tersebut menyatakan, untuk memenuhi dapur hotel yang layak digunakan, setiap hotel harus memenuhi persyaratan standarisasi dapur hotel sesuai peraturan Menteri Pariwisata 53/HM.001/MPEK/2013.

Untuk itulah dari latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Operasional Pengolahan Makanan Di Rio City Hotel Palembang Menurut Peraturan Menteri Pariwisata 53/HM.001/MPEK/2013”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana standarisasi dapur dalam menunjang operasional pengolahan makanan di Rio City Hotel Palembang menurut Peraturan Menteri Pariwisata 53/HM.001/MPEK/2013 ?

## **1.3. Ruang Lingkup**

Agar penelitian ini bisa lebih terarah dan tidak terlalu meluas, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian ini yakni spesifik mengenai standarisasi dapur dalam menunjang operasional pengolahan makanan di Rio City Hotel Palembang menurut Peraturan Menteri Pariwisata 3/HM.001/MPEK/2013.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui standarisasi dapur yang ada di Rio City Hotel Palembang menurut Peraturan Menteri Pariwisata 53/HM.001/MPEK/2013.
2. Untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Fakultas Vokasi Program Studi Manajemen Perusahaan di Universitas Bina Darma Palembang.

#### **1.4.2. Manfaat**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mahasiswa/i di bidang perhotelan sehingga siap bekerja sesuai dengan standar di industri perhotelan.
2. Sebagai bahan informasi ke pihak Rio City Hotel Palembang atas temuan permasalahan selama penulis melaksanakan *on the job training* yang sudah dibahas dalam bentuk laporan untuk ditindak lanjuti.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian di masa yang akan datang.

#### **1.5. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif, adapun yang dimaksud dengan metode deskriptif menurut najir (2003:54) yaitu, metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, adapun suatu kelas pariwisata pada masa sekarang.

Adapun metodenya peneliti melakukan penelitian langsung ke dapur Rio City Hotel Palembang. Data yang di peroleh penulis berdasarkan keterlibatan langsung dan hasil pengamatan dalam operasional kerja hotel pada waktu melakukan *on the job training* di Rio City Hotel Palembang selama 2 bulan, (Oktober s/d November 2017).

Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian tugas akhir ini antara lain:

## **1. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Observasi**

Mengadakan pengamatan atau penelitian langsung di lokasi untuk mengetahui masalah-masalah yang ada di lapangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Seperti yang dijelaskan oleh Najir (2003:175) yaitu : “cara pengambilan data dengan mata tanpa pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut”.

### **b. Wawancara**

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan *chef* dan *cook kitchen* hotel yang terkait untuk mendapatkan keterangan dan informasi-informasi yang dibutuhkan. Menurut Hadi (2015) yaitu: “*interview* atau wawancara dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penyelidikan”.

### **c. Kuesioner**

Peneliti memberikan angket atau kuesioner kepada *chef* dan karyawan *food and beverage product* dalam memperkuat data-data lainnya yang ditemukan di lapangan. Menurut Sugiyono (2011: 162) Kuesioner adalah teknik pengambilan data digunakan

dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

**d. Dokumentasi**

Menurut Hamidi (2004:72), Metode Dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian yang peneliti gunakan yaitu pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian.

**e. Studi Pustaka**

Peneliti memilih dan mempelajari teori-teori yang terkait dalam menunjang penyusunan Tugas Akhir ini. Seperti yang dikemukakan oleh Najir (2003), Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catata, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

## **1.6. Sistematika Penelitian**

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan tugas akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM PERMASALAHAN**

Bab ini berisikan gambaran dan sejarah singkat Rio City Hotel Palembang, visi misi perusahaan, tugas dan tanggung jawab, struktur organisasi, dan lokasi perusahaan.

### **BAB III : PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari data lapangan langsung, kutipan buku maupun internet yang berhubungan dengan penelitian dan penyusunan laporan tugas akhir serta analisis permasalahan.

### **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan menjelaskan hasil evaluasi sistem, sedangkan saran menjelaskan tentang masukan terhadap sistem untuk proses pengembangan yang lebih lanjut.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**