

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

“Hotel memiliki merupakan macam departemen diantaranya merupakan Departement merupakan Departement pelayanan yang sangat penting di sebuah Hotel Aryaduta, karena suatu Produk terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal di hotel tersebut yang menyajikan makanan dan minuman. di Hotel Aryaduta akhir-akhir ini merupakan bisnis yang janji sanga tmenjanjikan serta menguntungkan jika dikelola dengan benar dan tepat. hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya dan dikelola secara komersial untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. hotel aryaduta Palembang merupakan hotel berbintang lima bertaraf internasional, sehingga dalam menjalankan operasionalnya harus saling terkait antara departement satu merupakan department lainnya serta saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama”.

“merupakan berada Lor-in Palembang merupakan akomodasi perhotelan merupakan sarana penginapan yang bertuk hotel dan mempunyai standar penampilan serta perusahaan sesuai kinerja penginapan hotel yang modern akomodasi merupakan sarana pemenuhan kebutuhan manusia yaitu makan dan minuman ,rekreasi ,pertemuan ,pesta dan lainnya. Hotel merupakan sebagai penyedia menyajikan makanan dan minuman bagi tamu Hotel dan juga berfungsi sebagai penambah pendapat Hotel selain dari pendapat hasil penjualan kamar.

“Salah satu merupakan menunjang operasional di Food Beverage Product Departement Lor-in Palembang Hotel Aryaduta Palembang penyedia Lor-in Palembang Hotel juga merupakan mempunyai waiter atau waitress merupakan peranan dalam memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman berbagai promo yang tersedia

maupun informasi mengenai tata letak set up menu makanan dan minuman yang disajikan di restaurant kepada tamu baik dari luar hotel yang ada di Lor-in Palembang Hotel Aryaduta Palembang”.

“Waiter menurut asli B.Gregoire (2010, pp, 11-12) merupakan waiter atau waiters merupakan peranan dalam memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman, berbagai promo yang tersedia, maupun informasi mengenai tata letak set up menu makanan dan minuman yang disajikan di restaurant kepada tamu baik dari dalam maupun luar hotel merupakan aktivitas seorang waiter atau waitress haruslah selalu menjaga sopan santun baik berbicara maupun dalam ekspresi tubuh. waiter atau waitress merupakan selalu diperhatikan tamu merupakan bagian dari sebuah citra yang melekat bagi restaurant maupun hotel. waiter atau waitress terkadang harus lebih mengetahui banyak makanan dan minuman merupakan bahan serta proses pembuatannya. waiter atau waitress merupakan orang makanan dan minuman atau setidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang. waiter merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam outlet food and beverage produk department merupakan restoran. waiter merupakan melayani tamu yang makanan dan minuman di restoran merupakan pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan dapat dilakukan merupakan penampilan diri seseorang waiter akan menentukan merupakan pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas dan beretiket atau tidak. oleh sebab merupakan karyawan hotel secara keseluruhan. terutama merupakan memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, senantiasa dituntut merupakan penampilan yang rapi”.

“Food and Beverage Service, merupakan diharuskan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu terutama dalam hal menyajikan makanan dan minuman. merupakan hal yang ditekankan merupakan memberikan kepuasan kepada tamu karena hal merupakan penghasilan penjualan makanan dan minuman. Waiter dan waitress merupakan orang yang

paling berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran suatu hotel guna mendapatkan kepuasan tamu. Memberikan pelayanan dengan mutu yang baik merupakan cara yang paling menentukan keberhasilan dan harus didukung merupakan kelengkapan fasilitas pelayanan. Restoran merupakan usahanya di bidang pelayanan makanan dan minuman merupakan berupaya meningkatkan kualitas merupakan pelayanannya demi kepuasan tamu”.

Lor-in Palembang Hotel merupakan memiliki restoran, yaitu menyediakan hidangan tradisional yang berisi menu-menu seafood menu tradisional lainnya. Merupakan menu seafood merupakan menyediakan menu Indonesian food, traditional, dan western food dengan set up makanan buffet dan gerobak, udang pedas manis. Untuk Food And Beverage Produk itu merupakan staff kitchen restaurant harus memahami dan menjalankan Standar Operating Prosedur yang benar merupakan pembuatan menu-menu merupakan menjaga citra rasa agar tidak mengecewakan merupakan benar dalam yang memesan tersebut. Merupakan desain restoran dan menu yang disajikan benuansa tradisional, merupakan peralatan modern yang memiliki Lor-in Palembang hotel merupakan khususnya di outlet tersedia peralatan memasak merupakan tradisional pada menu yang dimasak dengan teknik grill”.

1.2. Rumusan masalah

Dari latar belakang di atas, maka terdapat 3 rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan laporan tugas akhir ini dalam bentuk pertanyaan antara lain :

1. Bagaimana Standar Operating Prosedur pembuatan menu Food And Beverage restaurant Lor-in Palembang Hotel
2. Bagaimana tingkat pemahaman dan penerapan Standar Operating Prosedur pembuatan menu Food And Beverage Produk oleh staff kitchen restaurant Lor-in Palembang Hotel.

3. Bagaimana penilaian executive sous chef terhadap tingkat pemahaman standard operating procedure pembuatan menu udang pedas manis oleh staff main kitchen restaurant Lor-in Palembang Hotel.

1.3. Tujuan

Sesuai rumusan masalah yang telah dirumuskan maka penelitian ini di buat dengan tujuan :

1. Mengetahui Standar Operating Prosedur pembuatan menu Food And Beverage Produk restaurant Lor-in Palembang di Hotel Aryaduta Palembang.
2. Mengetahui tingkat pemahaman dan penerapan Standar Operating Prosedur pembuatan menu Food And Beverage Prduk oleh staff kitchen restaurant Lor-in Palembang d Hotel Aryaduta Palembang.
3. Mengetahui penilaian executive sous chef terhadap tingkat pemahaman Standar Operating Prosedur pembuatan menu Food And Beverage Produk oleh staff main kitchen Lor-in Palembang Hotel Aryaduta Palembang.

1.4. Manfaat

Manfaat yang akan diperoleh oleh pembahasan ini antara lain :

1. Manfaat Terotis

Disiplin ilmu pariwisata: salah satu merupakan bahan acuan mengajar revelan danbermanfaat merupakan bagi pelajar mengetahui di dunia kepariwisatan yang di dalamnya tak lepas merupakan aspek akomodasi.

2. Manfaat Praktis

A. Penelitian

Merupakan bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah merupakan di hadapi saat bekerja khususnya merupakan food and beverage produk departement.

- B. Penulis

Tambahan wawasan untuk penulis sebagai kegiatan penelitian selanjutnya dan juga sebagai syarat untuk dapat menempuh ujian akhir.

1.5.1. OBJEK PENELITIAN

Tren merupakan terbaru merupakan dunia pastry dan bakery terus muncul setiap tahun. Hal merupakan mempengaruhi pula tren merupakan pastry dan bakery di Indonesia. Seiring merupakan perubahan yang terjadi berbagai macam kue merupakan masih tetap bertahan di hotel Indonesia. Salah satu merupakan kue cheese cake, kue merupakan favorit banyak orang.

Merupakan cheese cake, kue bercitarasa barat merupakan dikembangkan di Amerika Serikat merupakan tekstur yang sangat lembut, terasa merupakan sutera dan kapas. Merupakan berbagai macam cheese cake merupakan Indonesia yang mendapat pengaruh zaman kolonial Belanda.

Seperti merupakan di lihat pada beberapa buku resep merupakan sajian sedap salah satu merupakan bahan untuk membuat cheese cake merupakan tepung segitiga biru, tepung segitiga biru merupakan pengolahan berbagai makanan seperti, roti, mie, kue, biskuit, pastry merupakan masih banyak lagi.

1.5.2. METODE PENGUMPULAN DATA

-Metode Pengumpulan Data

Merupakan penelitian kualitatif, data merupakan dikumpulkan merupakan penelitian ini berupa kata-kata tertulis merupakan lisan (tape recorder) merupakan orang-orang dan perilaku yang merupakan diamati, maka merupakan teknik yang digunakan merupakan proses pengumpulan data merupakan penelitian.

1. Observasi

Merupakan salah satu bentuk kegiatan dalam riset yaitu berupa pengamatan secara visual obyek yang diamati. Partisipatif peneliti melakukan partisipatif pasif yaitu peneliti

datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2014).

2. Interview

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat digambarkan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara ini termasuk dalam kategori in-depth interview atau wawancara mendalam, untuk menggambarkan mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, menggambarkan kejadian yang dialami pada masa lalu, serta memproyeksikan hal-hal yang diharapkan untuk dialami di masa yang akan datang. Pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan wawancara terstruktur. Tujuan jenis wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya (Sugiyono, 2014)

Dalam penelitian ini, peneliti menggabungkan teknik observasi dengan wawancara mendalam kepada Supervisor, Manajer Marketing dan Waiters yang ada di Cafe. Wawancara merupakan peneliti gunakan dalam penelitian merupakan wawancara semiterstruktur. Dalam teknik ini peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti kepada informan, yang kemudian dikembangkan dengan fokus penelitian. Hasil wawancara tersebut kemudian diolah menjadi data yang dibutuhkan.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2014).

4. Gabungan

Gabungan merupakan diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Oleh karena itu, dengan menggunakan triangulasi maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, merupakan mengecek kredibilitas data merupakan berbagai teknik pengumpulan data merupakan sumber pengumpulan data,(sugiyono,2014)merupakan penelitian ini data merupakan tujuan untuk memperkuat data-data merupakan peneliti dapatkan merupakan triangulasi data merupakan dalam penelitian ini merupakan cara triangulasi teknik merupakan sumber pengumpulan data.

Berikut merupakan gambar pengumpulan data Triangulasi teknik (bermacam-macam cara pada sumber yang sama) dan sumber (merupakan teknik pengumpulan data pada bermacam-macam merupakan sumber data A,B,C)

- Studi Lapangan

Merupakan untuk mendukung dan melengkapi proses penulisan laporan dan analisis teori untuk mengumpulkan data. Untuk memperoleh data tersebut, penulis menggunakan cara observasi.

- Dokumentasi

Dalam Merupakan ialah teknik pengumpulan data dengan cara, penulis mempelajari data yang terdapat pada buku yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian dokumentasi dilakukan sebagai Usaha untuk memperoleh data teoritis

- -Pengumpulan Data

Dalam merupakan penyusunan tugas akhir ini pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh keterangan serta menganalisis data sehingga data tersebut dapat memberikan gambaran mengenai objek yang sedang diteliti.

Jenis data dan sumber data Jenis data merupakan digunakan oleh penulis adalah Deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik suatu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam menyusun proyek akhir ini adalah primer dan sekunder sebagai berikut :

1. Data Primer

data primer merupakan bersumber dari penelitian lapangan dalam restaurant yang bersangkutan yang diperoleh melalui observasi wawancara secara langsung dengan narasumber yaitu ditempat gelato bar restaurant

2. Data sekunder

data sekunder merupakan dikumpulkan atau didapatkan dari dokumentasi restaurant yang berkaitan dengan objek penelitian serta literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan ada hubungannya dengan dokumentasi.

1.5.3. Metode Analisis Data

Analisa merupakan digunakan untuk menggambarkan serta menjelaskan dan membandingkan antara teori-teori yang diterima di bangku perkuliahan maupun dengan buku-buku panduan yang ada, dan yang berhubungan dengan penulisan ini, sesuai dengan judul yang penulis angkat dengan kenyataan yang ada atau yang terjadi di lokasi atau lapangan penulis tersebut.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif merupakan dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (terpenuhi). Analisis data kualitatif dilakukan melalui alur menurut Model Miles dan Huberman, yaitu : pengumpulan data (data collection), reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan kesimpulan (conclusion drawing/verification) (Sugiyono, 2014).

Analisis data merupakan dilakukan dalam penelitian ini adalah merupakan Pengumpulan data pada tahap awal adalah melakukan wawancara dengan Manajer Marketing untuk mengetahui fakta-fakta terkait di dalam perusahaan. Setelah melakukan pengumpulan data, semua data yang diperoleh dari lapangan kemudian direduksi untuk memilih dan memfokuskan pada hal-hal pokok, yaitu pengadaan tenaga kerja. Setelah dilakukan reduksi data dan diketahui polanya, maka dilakukan penyajian data dalam bentuk uraian singkat tentang bagaimana job Description masing-masing posisi dan pekerjaan. Setelah itu barulah ditarik kesimpulan dari berbagai permasalahan yang diteliti. Sehingga, kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini bisa menjadi temuan baru berupa deskripsi gambaran suatu obyek atau kejadian yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas.

1.6.1. Sistematis Penelitian

Bagian merupakan pertama laporan akhir membuat latar belakang permasalahan yang akan diangkat dalam laporan. Harus ada alasan dan fenomena yang dapat menjadi dasar dalam laporan ini. Kemudian mengidentifikasi satu atau beberapa topik permasalahan yang timbul, ada batasan terhadap pembahasan, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian menyangkut tempat penelitian, waktu penelitian, waktu penelitian, teknik dan metode penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab dijelaskan pendahuluan merupakan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi, sistematis.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan diberikan beberapa peran waiter, penjelasan, dan teorema yang mendasari pembahasan pada bab-bab berikutnya. Beberapa peran waiter yang diberikan

diantaranya adalah peran waiter dalam meningkatkan produk makanan dan minuman di Hotel Aryaduta Palembang.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang landasan teori, ruang penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan pengertian populasi dan sampel, pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dan saran penelitian pembahasan serta saran-saran yang disebut berguna dan menjadi bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan dan penelitian selanjutnya.