

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987). Sebuah *department* hotel yang memiliki peranan besar adalah *Food & Beverage Product*. Pengelolaan *Food & Beverage Product* secara profesional menghasilkan hidangan yang berkualitas, salah satu penunjang kepuasan wisatawan tidak hanya dipengaruhi tingkat hunian kamar, tetapi juga dipengaruhi kualitas makanan dan kualitas pelayanan.

Di samping kualitas makanan, kualitas pelayanan merupakan pertimbangan penting dalam pelayanan terhadap tamu restoran. Yang memiliki peran penting untuk menjaga kualitas makanan di suatu restoran adalah seorang *chef de partie*. *Hot kitchen* adalah dapur utama dimana *main course*, *soup*, *sauce*, dan proses masak-memasak. *Chef de partie* di *hot kitchen* bertugas mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya mengorganisasi, membagi tugas dan membagi pekerjaan dengan bawahannya dan ikut secara langsung turun tangan mengelola makanan untuk meningkatkan kualitas makanan.

Pengelolaan pada *Food and Beverage Department* secara profesionalisme akan menghasilkan hidangan yang berkualitas pula dalam rasa dan penampilannya. Menurut Sri Pratiwi, dkk (2019), Profesionalisme berarti menguasai penuh profesi dan segala aspeknya, sama halnya dengan seorang

foodhandler (chef cook) harus dapat menguasai pekerjaannya. Masalah yang biasanya sering muncul di *Food and Beverage Departement* salah satunya adalah hasil makanan yang kurang maksimal, seperti rasa yang kurang, *plating yang kurang rapi, kualitas bahan yang ternyata kurang bagus.*

Department Food Preparation adalah teknik menyiapkan makanan dalam jumlah banyak, untuk beberapa kali makan atau beberapa hari sekaligus (Nikmah, 2019). Pada Food & Beverage Department semua karyawan memiliki tugasnya masing-masing dan dibagi menjadi beberapa seksi. Adapun seksi-seksi yang biasanya ada di departemen tersebut antara lain Seksi makanan panas (*Hot Kitchen Section*), Seksi makanan dingin (*Cold Kitchen/Grademanger Section*), Seksi penjagal (*Butcher Section*), Seksi pembuatan Roti (*Pastry Section*), Seksi cuci piring (*Steward Section*).

Hotel Aneka Lovina adalah hotel resor terbaik di Bali Utara, sempurna terletak di sepanjang pantai, yang terkenal tenang Lovina yang menawarkan fasilitas yang luar biasa & layanan sempurna. Hotel Aneka Lovina terletak di tengah-tengah taman tropis. Ini adalah tempat yang tenang, dengan suasana pedesaan, ditambah dengan ketenangan pantai dan laut tenang yang sangat baik untuk *snorkeling* dan menyelam. Setiap hari atraksi lumba-lumba dalam habitat mereka juga dapat ditonton di pagi hari.

Balimoon Restaurant menghadirkan hidangan khas lokal dan sea food. Makanan ringan dan minuman dapat dinikmati juga di bar kolam renang, tempat yang baik untuk menikmati koktail saat matahari terbenam. Balimoon Restaurant terletak di sebelah area kitchen. *Restaurant* ini juga menyediakan masakan internasional dengan panorama ke Garden Pool. Restaurant ini buka mulai dari jam 6.30 - 23.00. Untuk breakfast, restoran ini menggunakan sistem buffe yang buka dari jam 6.30 - 10.30.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Chef De Partie dalam meningkatkan kualitas makanan di hot kitchen di Hotel Aneka Lovina Villas & Spa serta mengetahui kendala di lapangan dan upaya-upaya apa yang harus dilakukan.

1.2. Rumusan Masalah

Untuk memberikan penjelasan terhadap permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1.2.1. Bagaimana Strategi Chef De Partie dalam meningkatkan kualitas makanan di Hotel Aneka Lovina Villas & Spa ?
- 1.2.2. Apa saja kendala yang dihadapi Chef De Partie dalam meningkatkan Kualitas Makanan Di Hotel Aneka Lovina Villas & Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan penelitian ini yaitu :

- 1.3.1 Untuk mengetahui Strategi Chef De Partie Dalam Meningkatkan Kualitas makanan di hot kitchen.
- 1.3.2 Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Chef De Partie dalam meningkatkan Kualitas Makanan Di Hotel Aneka Lovina Villas

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya :

- 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat untuk ilmu pengetahuan khususnya di bidang pariwisata dalam hal memasak, sehingga bisa meningkatkan kelancaran operasional di *kitchen* .

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis bagi mahasiswa yang di dapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Mahasiswa, dapat mempersiapkan diri untuk memenuhi keterampilan yang dibutuhkan menjadi seorang *cook* sehingga saat bekerja di industri dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

2. Manfaat Bagi Hotel Para staff atau karyawan dapat mendalami keterampilan yang sudah dimiliki dan mencoba keterampilan yang lain sehingga meningkatkan kinerja pelayanan di restaurant.

3. Manfaat Bagi Universitas Pendidikan Ganesha Dapat digunakan sebagai gambaran mata kuliah manajemen tata boga untuk bisa dipelajari lebih spesifik mendekati yang dibutuhkan di industri.

