



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan dunia pariwisata, dunia perhotelan perlu mendapatkan perhatian. Sebagai badan usaha yang bergerak dibidang akomodasi, industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatkan pelayanan. Salah satu bagian yang mempunyai fungsi penting dalam pelayanan ini adalah bagian *kitchen* atau dapur. Bagian *kitchen* sebagai tempat pengolahan makanan bertanggung jawab atas kebersihan dan kesehatan makanan yang dihidangkan kepada tamu. Bagian-bagian yang mendukung kelancaran kerja bagian *kitchen* adalah *restaurant, room service, purchasing, store room, engineering, dan maintenance*.

Secara umum, *kitchen* dapat diartikan sebagai suatu tempat yang khusus digunakan sebagai tempat mengolah bahan baku makanan menjadi makanan yang siap disajikan dengan penampilan yang menarik. Disebuah hotel, *kitchen* merupakan tempat khusus untuk menyiapkan makanan dan minuman yang khususnya disajikan atau dijual kepada tamu hotel serta untuk mengolah makanan pada beberapa acara.

Kitchen hotel yang berfungsi sebagai ruang produksi yang mengolah bahan makanan dari bahan baku sampai menjadi bahan makanan yang siap disajikan dan dijual kepada tamu hotel, harus selalu dijaga kebersihannya agar makanan yang diolah tidak tercemar bibit penyakit yang ditimbulkan dari peralatan yang digunakan maupun bahan baku yang digunakan di area



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kitchen itu sendiri. Salah satu faktor yang dapat menimbulkan rasa percaya pada konsumen akan mutu dan pelayanan adalah *kitchen*. Karena baik dan buruknya suatu hotel ditentukan dari mutu dan kualitas makanan yang disajikan. Kebersihan karyawan di *kitchen* juga sangat diutamakan karena berhubungan dengan pengolahan bahan-bahan makanan yang berkualitas, maka dari itu karyawan harus dapat menjaga kebersihan diri dan juga peralatan dalam mengelola bahan makanan tersebut.

Untuk dapat menimbulkan kepercayaan tamu hotel terhadap kebersihan dan kualitas makanan (produk hotel) yang diolah oleh karyawan *kitchen*, pengelola hotel harus menerapkan *hygiene* dan sanitasi bagi *kitchen* dan karyawannya. Jika *hygiene* dan sanitasi ini dapat diterapkan, akan memberi keuntungan bagi karyawan dan tamu hotel yang menikmati makanan.

Namun pada kenyataannya, penerapan *hygiene* dan sanitasi pada *kitchen* belum berjalan baik sesuai dengan standar yang diharapkan, karena masih ada pihak-pihak yang mengabaikan pentingnya hal tersebut, dan tidak ada perhatian yang serius terhadap pihak-pihak yang ikut mengabaikan. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kebersihan dan kualitas produk yang diproduksi oleh karyawan *kitchen*. Dengan melihat arti pentingnya *hygiene* dan sanitasi *kitchen*, penulis merasa tertarik untuk mengambil judul: **“Upaya Menjaga Hygiene dan Sanitasi Pada Kitchen Grand Elite Hotel Pekanbaru”**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah mempelajari latar belakang masalah yang ada, maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana upaya menjaga *hygiene* dan sanitasi pada *kitchen* Grand Elite Hotel Pekanbaru?”

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana *hygiene* dan sanitasi pada *kitchen* Grand Elite Hotel Pekanbaru”
2. Untuk mengetahui upaya menjaga *hygiene* dan sanitasi pada *kitchen* Grand Elite Hotel Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, adalah:

1. Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai *hygiene* dan sanitasi *kitchen* di Grand Elite Hotel Pekanbaru.
2. Dari penulisan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan khususnya untuk Grand Elite Hotel Pekanbaru.
3. Untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar profesi Ahli Madya (A.Md) dalam bidang Diploma III Manajemen Perusahaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Lokasi dan Waktu

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Grand Elite Hotel Pekanbaru pada tanggal 07 Mei 2018 hingga selesai, yang beralamat di Komplek Riau Business Center, Jl. Riau. Penulis mengangkat persoalan pada bagian *kitchen*, khususnya tentang *hygiene* dan sanitasi pada *kitchen* Grand Elite Hotel Pekanbaru.

1.4.2 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Primer

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh oleh peneliti secara langsung melalui sumber aslinya dengan cara wawancara, observasi terhadap suatu kejadian atau kegiatan terkait hal yang diteliti.

2. Sekunder

Jenis data ini adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Biasanya berupa dokumen dari perusahaan, ataupun data publik lainnya.

b. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari:

1. Informan

Informan adalah orang yang berkaitan dengan objek penelitian untuk memberikan informasi, tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut informan yang memberikan informasi mengenai penelitian:

- a) *HRD Manager*.
 - b) *Executif Chef*.
 - c) Karyawan *kitchen*.
 - d) *Steward*.
2. Buku-Buku

Untuk mendukung data-data yang diperlukan, maka penulis menggunakan buku sebagai referensi dalam menyusun penelitian ini.

3. Dokumen

Untuk mendukung kebenaran data, maka penulis menggunakan dokumen yang berhubungan *hygiene* dan sanitasi *kitchen* yang diperoleh dari Grand Elite Hotel Pekanbaru.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data yang dilakukan adalah:

a. Observasi

Yaitu pengamatan secara langsung terhadap data yang sebenarnya pada objek yang diteliti guna mendapatkan gambaran permasalahan yang selanjutnya untuk diteliti.

b. Wawancara

Menurut Moleong (2005:29) dalam buku (**Herdiasnyah, 2015:29**), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab kepada karyawan Grand Elite Hotel Pekanbaru. Untuk memperoleh informasi yang diperlukan sesuai dengan pembahasan yang terdapat pada tugas akhir ini.

c. Studi Pustaka

Mengumpulkan data-data sebagai referensi dan landasan teori dalam pembahasan masalah yang diteliti.

d. Penggunaan Bahan Dokumentasi

Menggunakan data-data berupa dokumen untuk melengkapi proses analisis berupa data primer yang diperoleh dengan jalan dikumpulkan sendiri oleh penelitian dan langsung dari objek yang diteliti, yaitu hasil dokumentasi foto dan observasi.

Menggunakan data sekunder yang merupakan hasil pengumpulan orang atau perusahaan dalam bentuk publikasi, seperti dokumen di bagian *kitchen* yang berkaitan proses *hygiene* sanitasi.

1.4.4 Teknik Analisis Data

Pembahasan dalam penelitian ini nantinya akan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. **Moleong (2010:6)** mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Sedangkan deskriptif merupakan tahapan dimana penelitian akan menjelaskan dari setiap jawaban yang diberikan oleh informan. Adapun urutan kerja yang dilakukan dalam pengetahuan ini adalah membaca dengan teliti data yang diperoleh dari wawancara, catatan maupun dokumen lainnya.

Berikut ini langkah- langkah analisis data:

1. Menandai dan mencatat pokok-pokok yang dianggap penting yang dapat diwawancarai, kemudian ditela'ah, dipelajari dan kemudian disortir dan diuji.
2. Memeriksa topik dari hasil wawancara dan meningkatkan aktifasi selama penelitian.
3. Menyusun data menurut tipe-tipe atau mengklarifikasi data sehingga membantu dalam mengidentifikasi pokok pikiran yang diperoleh selama penelitian.
4. Membaca keputusan yang relevan.
5. Membuat alur cerita data-data dapat disortir dan dipilih untuk mendukung alur cerita yang dibuat.
6. *Review* kembali objek penelitian untuk mengetahui kebenarannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah pembahasan tugas akhir ini, maka penulis membagi kedalam berapa sub bab menjadi pokok pembahasan, pada garis besarnya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab dimana penulis mengemukakan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisikan gambaran umum yang menguraikan tentang profil dan sejarah singkat berdirinya perusahaan, klafikasi perusahaan, logo dan motto perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, serta uraian tugas (*job description*) unit kerja.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Merupakan tinjauan teori mengenai *hygiene* dan sanitasi, serta mengenai tinjauan praktek tentang upaya menjaga *hygiene* dan sanitasi pada *kitchen*.

BAB IV : PENUTUP

Merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA