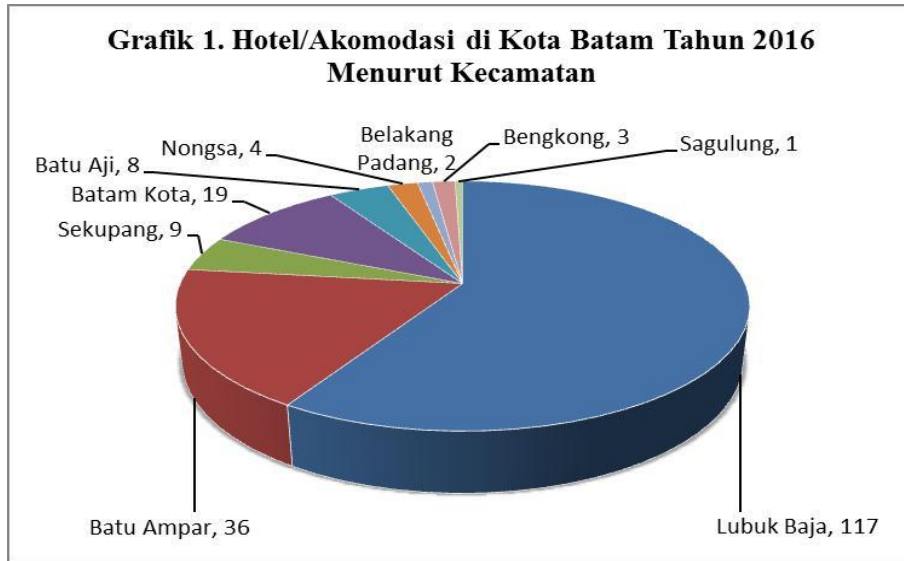


Latar Belakang

Kepariwisata di Indonesia memegang peranan penting dalam perekonomian bangsa. Sektor ini merupakan salah satu pendapatan negara yang sangat potensial, maka dari itu pemerintah memberikan perhatian yang serius dalam pengembangan dunia kepariwisataan.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 yang terdapat dalam pasal 3: kepariwisataan berfungsi memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Sebagai daerah industri, perdagangan, dan alih kapal, Kota Batam dikembangkan sebagai destinasi wisata. Posisi Kota Batam yang strategis yang berada di jalur pelayaran internasional dan berbatasan langsung dengan Negara Singapura dan Malaysia membuat daerah ini menjadi tujuan wisata. Selain menyajikan wisata alam yang indah, Kota Batam juga dikenal sebagai tempat tujuan wisata belanja serta wisata ekonomi dan konferensi. Dengan potensi yang dimilikinya, Kota Batam mampu menarik wisatawan, baik wisatawan mancanegara (wisman) maupun wisatawan nusantara (wisnus) untuk berlibur, berbelanja, sekaligus mengadakan konferensi (meeting) ke daerah ini. Wisatawan yang berkunjung ke daerah ini setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Peningkatan kunjungan wisatawan ke daerah ini harus diimbangi dengan ketersediaan fasilitas kepariwisataan yang memadai seperti hotel atau akomodasi. (BPS Kota Batam : 2016)



Gambar 1.1 Rekapitulasi Data Kunjungan Wisata di Kota Batam 2016
Sumber: BPS Kota Batam

Salah satu sarana industri pariwisata yang sangat penting dalam hal ini adalah akomodasi perhotelan. Pada awalnya hotel adalah sebuah rumah biasa yang disewakan untuk penginapan namun hotel tidak menyediakan makanan dan minuman bagi para tamunya. Pendapatan utama hotel semata-mata dari penyewaan kamar saja. Kemudian dalam perkembangannya untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu, mulailah dipikirkan untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman tanpa mengharapkan keuntungan di sektor layanan ini.

Seiring berjalannya waktu pelayanan makanan dan minuman ini ternyata dapat menjadi sumber penghasilan tambahan dan cukup mendatangkan keuntungan bagi hotel. Para pengelola hotel kemudian mulai memberi perhatian lebih pada sektor ini. Mulailah dipikirkan adanya sistem pengolahan makanan dan minuman yang tepat dan lancar, para pengolah makanan dan minuman yang ahli, cepat serta terampil memberikan pelayanan yang professional dan tempat untuk mengolah makanan dan minuman yang akan diolah, pada masa ini munculah yang namanya dapur di hotel.

Dapur di hotel atau yang biasa disebut Departemen Pengolahan Makanan (*Kitchen Department*), menurut Soekresno (2000:15), dapur dalam hotel mempunyai luas 40% dari restoran. Untuk menanggulangi seluruh kegiatan pengolahan, dapur harus mempunyai organisasi yang jelas menyangkut pembagian seksi atau bagian bagian, fungsi-fungsi suatu

dapur akan berbeda menurut kecilnya hotel serta jumlah *outlet* penjualan makanan yang disediakan. Semakin besar hotel yang dioperasikan dan semakin banyak unit-unit penjualan makanan dan minuman yang dibuka didalamnya, maka makin besar pula dapur yang disediakan.

Dari hasil peninjauan awal yang dilakukan pada saat penulis melakukan penelitian di Swiss-Bel Hotel Harbour Bay Batam, hotel ini menjadi salah satu *culinary destination* yang ada di Kota Batam karena menu yang disajikan berbeda-beda ditiap harinya seperti pada saat *buffet promo* yang diadakan mulai dari hari kamis hingga sabtu. Pengunjung ataupun pelanggan yang datang tidak pernah sepi dikarenakan tema *buffet promo* perharinya berbeda, seperti pada hari kamis adalah tema untuk "*Thursday steamboat buffet*", Jumat untuk "*Friday Steak Feast*" dan pada hari Sabtu untuk "*Saturday Super Buffet day*". Selain menyajikan makanan untuk *buffet promo*, Main Kitchen di Hotel ini juga memproduksi makanan untuk setiap *event (wedding&meeting)* serta untuk pelayanan *room service*.

Untuk mendukung kegiatan tersebut kualitas dan kuantitas jumlah juru masak harus diperhatikan dan disesuaikan dengan jenis operasional dari departemen tersebut, sehingga dapat tercipta suatu kondisi kerja yang kondusif, efektif dan menyenangkan. Dengan adanya kondisi kerja yang demikian maka akan meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan tersendiri kepada tamu. Namun pada saat penulis melakukan penelitian kondisi kuantitas karyawan di *Main Kitchen* justru berbanding

terbalik dengan kondisi yang ada seharusnya, para staff yang bekerja juga mengeluhkan kurangnya jumlah karyawan ada.

Jam operasional di *Main Kitchen* dibagi menjadi 3 *shift*, normalnya *morning shift* (07:00-15:00), *afternoon shift* (15:00-23:00) dan *night shift* (23:00-07:00). Dari data awal yang didapat, bahwa padatnya jumlah pekerjaan yang ada harus dikerjakan oleh 9 orang staff yang terbagi dalam 3 *shift* terkecuali untuk *Executive Chef* dan *Sous Chef* yang diwajibkan bekerja selama 12 jam. Pada saat *occupancy* hotel sedang tinggi penulis mengamati pekerjaan di *Main Kitchen* tentunya akan semakin padat dan sibuk.

Dengan jumlah karyawan yang terdapat di *Main Kitchen Department* Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam yang hanya berjumlah 9 orang , maka muncul permasalahan seperti beban kerja (*workload*) dan *overtime* yang tinggi disebabkan oleh jumlah karyawan yang tidak sebanding dengan beban pekerjaan yang ada. Hal tersebut

kemudian menimbulkan rasa tidak puas dalam diri staff yang bekerja sehingga kurang maksimal dalam melakukan pekerjaannya.

Kurangnya jumlah juru masak terkadang juga mengakibatkan keluhan tamu baik dari waktu pemesanan makanan atau dari *taste* makanan yang dipesan. Hal ini menjadi faktor yang mendorong penulis untuk melakukan peninjauan di *Main Kitchen Swiss-bel Hotel Harbour Bay Batam*. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis menyusun sebuah laporan tugas akhir dengan judul, yaitu :

“Evaluasi Jumlah Juru Masak Dalam Operasional Kerja di Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam”

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang akan diuraikan yaitu :

1. Bagaimana perbandingan jumlah juru masak yang berkerja di Main Kitchen Swiss-bel Harbour Bay Batam dengan jumlah juru masak yang ada seharusnya?
2. Bagaimana dampak yang ditimbulkan pada operasional kerja?
3. Bagaimana kualitas produk yang dihasilkan?

Tujuan

Adapun beberapa tujuan operasional adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis jumlah juru masak yang seharusnya ada di *Main Kitchen Swiss-bel Harbour Bay Batam*.
2. Mengetahui dan menganalisis jalannya operasional kerja di *Main Kitchen Swiss-bel Harbour Bay Batam*.
3. Mengetahui dan menganalisis kualitas produk yang dihasilkan di *Main Kitchen Swiss-bel Harbour Bay Batam*.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.

Manfaat Teoritis

1. Bagi Jurusan Perhotelan

Penelitian ini digunakan untuk menerapkan ilmu yang telah di pelajari selama diperkuliahan dalam bentuk implementasi terhadap operasional kerja di lapangan langsung.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis.

3. Bagi Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai refrensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan evaluasi jumlah juru masak dalam operasional kerja.

Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi perusahaan, sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, sehingga dapat mempertahankan jumlah konsumen dan dapat lebih meningkatkan jumlah pengguna jasa perusahaan tersebut

