

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Kota Tangerang merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Banten, Indonesia. Kota ini terletak di sebelah barat Jakarta dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Tangerang. Sejarah Kota Tangerang dapat ditelusuri dari zaman penjajahan Belanda. Pada tahun 1810, Belanda mendirikan sebuah benteng yang dikenal sebagai Fort Batavia di daerah yang sekarang menjadi Tangerang. Benteng tersebut berfungsi sebagai pusat perdagangan rempah-rempah yang menjadi sumber kekayaan Belanda pada masa itu.

Setelah Indonesia merdeka, Tangerang berkembang menjadi sebuah kota yang semakin maju, terutama sejak dibukanya Bandara Soekarno-Hatta pada tahun 1985 di wilayah Tangerang. Pembangunan infrastruktur yang semakin baik, seperti jalan tol dan kereta api, juga telah mempercepat perkembangan ekonomi dan industri di kota ini.

Kota Tangerang juga menjadi salah satu pusat industri di Indonesia, dengan banyak perusahaan besar yang beroperasi di wilayah ini, terutama di sektor manufaktur dan pengolahan. Selain itu, Tangerang juga memiliki potensi pariwisata yang menarik, seperti situs sejarah, wisata kuliner, dan pusat perbelanjaan. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Kota Tangerang telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat, seperti dengan pembangunan rumah susun, pengembangan pusat-pusat pendidikan dan kesehatan, serta pengembangan kawasan hijau dan taman kota. Hal ini menjadikan Kota Tangerang semakin berkembang dan menjadi kota yang menarik untuk dikunjungi dan dijadikan tempat tinggal.

Setiap pekerjaan memiliki rancangan kerjanya masing-masing, dan setiap individu memiliki tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan sistem kerja yang telah ditetapkan baik untuk para staff maupun *trainee* yang ada. *Trainee* dalam suatu pekerjaan sangatlah dibutuhkan, oleh karena itu setiap *trainee* harus memiliki kemampuan bekerja yang bagus dan mengikuti prosedur kerja yang berlaku. Untuk mendapatkan *trainee* yang berkualitas maka diadakan proses seleksi melalui rekrutmen, interview dan orientasi, namun tidak hanya itu peran dari para staff untuk membimbing dan mengarahkan jalannya pekerjaan untuk *trainee* juga dibutuhkan untuk dapat mewujudkan sistem kerja *trainee* yang baik dan berkualitas serta dapat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dalam hal ini perusahaan juga harus pintar melakukan pencarian Sumber Daya Manusia yang berkualitas, proses yang dilakukan dalam mencari Sumber Daya Manusia yang berkualitas antara lain mengadakan Rekrutment, melakukan Interview, dan melihat dari kemampuan kerja serta pengalaman yang dimiliki, yang kemudian akan dilakukan tahapan observasi.

Sistem kerja di Kitchen Novotel Tangerang telah dirancang dengan baik dan benar oleh perusahaan sesuai dengan prosedur, prinsip, dan tujuan perusahaan untuk *cheff*, staff, dan semua karyawan yang ada. Namun tidak dari semua yang menjalankan tugasnya sejalan dengan sistem kerja yang sudah dirancang. Rancangan sistem kerja sangatlah dibutuhkan di setiap pekerjaan untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada dan untuk mencapai tujuan tertentu dari perusahaan. Rancangan sistem kerja adalah proses merancang dan mengatur sistem yang terdiri dari berbagai elemen, proses, dan kegiatan, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Rancangan sistem kerja juga melibatkan pemikiran strategis untuk memaksimalkan efektivitas proses kerja dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti keterampilan dan kemampuan individu, teknologi yang digunakan, waktu yang tersedia, dan sumber daya yang tersedia. Tujuan akhir dari rancangan sistem kerja adalah menciptakan lingkungan kerja yang aman, efisien, dan produktif bagi para pekerja serta memberikan hasil yang optimal bagi perusahaan.

Setiap *trainee* di Departemen FnB Produk harus memiliki skill yang baik, cepat tanggap, dan konsisten dalam melakukan pekerjaannya karena Departemen ini mempengaruhi kepuasan dari tamu hotel dalam hal pelayanan makanan yang disediakan. Setiap *trainee* harus mengetahui sistem kerja yang berlaku di pekerjaan yang mereka lakukan. Departemen FnB Produk sendiri merupakan departemen yang memiliki tanggung jawab atas pelayanan dalam pengolahan makanan dan minuman. Pada departemen ini terdapat *section* yang dinamai *Hot Kitchen*, didalamnya terdapat *Ex Sous Chef* / koki yang menjadi pemimpin di area kitchen yang memiliki keahlian dan keterampilan diatas dari yang lainnya. *Ex Sous Chef* membawahi *Pastry Chef*, *Sous Chef*, *CDP*, *Demi Chef*, dan *Commis* yang bertanggung jawab membantu kelancaran operasional di kitchen dengan mendapat arahan dan tugas dari *Ex Sous Chef*. Biasanya *Ex Sous Chef* tidak terjun langsung ke dapur karena memiliki pekerjaan yang lebih tinggi, kecuali terdapat event penting hotel yang didalamnya terdapat owner dan para pimpinan hotel. Selain dari itu, segala pekerjaan di area kitchen diserahkan pada *sous chef*, *CDP*, *Demi Chef*, *Commis*, *Casual*, dan *Trainee* yang ada.

Para *trainee* di *kitchen* Hotel Novotel Tangerang sangatlah dibutuhkan karena kurangnya para staff dan casual yang ada dengan banyaknya pekerjaan yang diiringi ramainya tamu hotel yang menginap, *trainee* di *kitchen* dibutuhkan untuk menjaga setiap *stall* dan *buffe* yang ada di restoran hotel pada saat waktu *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*. Oleh karena itu dalam melaksanakan tugasnya, setiap *trainee* harus dibimbing dan diberikan informasi mengenai standar operasional yang ada, pada pelatihan ini peran staff dan casual sangat dibutuhkan dalam membimbing dan mengarahkan pekerjaan untuk setiap *trainee* agar mencapai sistem kerja yang diinginkan. Namun permasalahan yang ada yaitu kurangnya pengetahuan tentang sistem kerja untuk *trainee*, karena tidak adanya sistem kerja secara tertulis untuk *trainee* namun hanya berdasarkan budaya sejak awal penerimaan *tarinee* baru. Sehingga mengakibatkan pekerjaan *trainee* tidak tersistematis dan hasil dari kerjaan yang dilakukan kurang maksimal mulai dari preparation makanan, penjagaan *buffe*, dan kecepatan pekerjaan.

Para *staff* dan *casual kitchen* kurang memberikan pengenalan dan arahan yang tersistematis tentang *job description* yang harus dilakukan kepada *trainee*, sehingga mengakibatkan *trainee* yang ada disana masih tidak teratur dengan sistem kerja yang mereka jalani, bekerja dengan kebingungan yang mengakibatkan pekerjaan yang dihasilkan tidak mencapai tujuan dari perusahaan. Kurangnya pengenalan dan arahan baik dari *staff* maupun *casual* yang ada kepada *trainee*, dikarenakan pekerjaan yang cukup banyak dan sudah cukup lelah untuk membimbing kembali dari awal.

Para *trainee* di *hot kitchen* terkadang diberikan tugas tambahan diluar dari sistem kerja yang biasanya (*preparation* dan penjagaan *buffe*), contoh hal nya yaitu penjagaan event, wedding, menyiapkan *coffebreak*, dan terkadang ditarik ke *section* lain karna kurang orang. Terdapat beberapa *trainee* yang ditarik sebagai admin kitchen yang bertanggung jawab terhadap *food cost* (sisa makanan yang terbuang) mengakibatkan *trainee* tersebut memiliki *double job* di *hot kitchen*. Untuk mendapatkan penjelasan mengenai pekerjaan yang diberikan, *trainee* harus aktif dalam bertanya tanpa adanya inisiatif dari *staff* ataupun *casual* untuk memberikan penjelasannya. Oleh karena itu perlu dilakukan penegasan ulang terhadap rancangan sistem kerja dan standar operasional yang diterapkan di *section hot kitchen* ini. Penelitian ini berfokus pada Pentingnya pengenalan sistem kerja untuk *trainee* di *Kitchen* Hotel Novotel Tangerang dengan mengangkat judul “Desain Sistem Kerja *Trainee* di Seksi *Hot Kitchen* Hotel Novotel Tangerang” untuk mengetahui apakah Desain Sistem Kerja itu sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan prosedur, prinsip, dan tujuan perusahaan atau masih belum terlaksana dengan baik. Desain Sistem Kerja sendiri menurut Luthan (2006) adalah metode yang digunakan manajemen untuk mengembangkan isi (*content*) kerja, termasuk semua tugas yang relevan, proses konstruksi, dan revisi kerja.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan desain sistem kerja *trainee* di *hot kitchen* Hotel Novotel Tangerang?
2. Bagaimana peningkatan kinerja *trainee* di *hot kitchen* Hotel Novotel Tangerang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka terdapat solusi dan tujuan tertentu. Adapun Tujuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan desain sistem kerja *trainee* di *hot kitchen* Hotel Novotel Tangerang.
2. Untuk mengetahui peningkatan kinerja *trainee* di *hot kitchen* Hotel Novotel Tangerang.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari segala penyimpangan atau pelebaran pokok permasalahan yang diambil, agar penelitian dapat terarah dan pembahasan lebih tersusun maka diperlukannya batasan masalah agar tujuan penelitian dapat tercapai. Berdasarkan batasan masalah dari masalah yang diambil penulis membatasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Mengetahui seleksi mendapatkan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas.
2. Mengetahui Desain Sistem Kerja *Trainee* Kitchen Novotel Tangerang.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini penulis berharap dapat berguna untuk Industri, Konsumen, Pemerintah.

a. Untuk Industri

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk meningkatkan kemajuan dari Hotel Novotel Tangerang sehingga menjadi hotel yang lebih baik dari segi pelayanan dan kinerja dari para karyawannya.

b. Untuk Konsumen

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk membangun Kinerja dari Para Staff, Casual, dan *Trainee* yang ada di *Section Hot Kitchen* Hotel Novotel Tangerang serta dapat lebih meningkatkan kepuasan tamu.

c. Untuk Pemerintah

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk kemajuan Negara kita sendiri terutama pada Industri Pariwisata dibagian Perhotelan dan menumbuhkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas di Negara Indonesia.

2. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini yaitu penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan di dunia perhotelan khususnya pada *Departement Food and Beverage Product* pada *section Hot Kitchen* tepatnya pada Sumber Daya Manusia nya, Manajemennya, dan Kinerja *Trainee* nya.