

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara terluas di dunia dengan total luas daratan dan lautan sebesar 5,193,250 km<sup>2</sup> dan memiliki luas daratan Indonesia sebesar 1,919,440 km<sup>2</sup> terdiri dari 17,508 pulau. Daerah – daerah di Indonesia memiliki daya tariknya masing masing yang dapat menarik perhatian bagi para pengunjungnya, Industri Pariwisata di Indonesia terbilang sebagai salah satu sektor primadona dan banyak disukai oleh masyarakat luar maupun luar negeri, maka dari itu Pariwisata Indonesia adalah salah satu sektor penunjang perekonomian paling besar dan berpengaruh selain minyak, dan gas bumi di Indonesia. Indonesia memiliki banyak potensi sumber daya dalam membangun industri pariwisata diantaranya, sumber daya dari alam, dan buatan manusia.

Industri pariwisata menurut (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan) tahun 2009 adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Sebagaimana yang dikemukakan (UNWTO (*United Nations World Tourism Organization*) dalam *the International Recommendations for Tourism Statistics 2008*), Industri Pariwisata meliputi; Akomodasi untuk pengunjung, Kegiatan layanan makanan dan minuman, Angkutan penumpang, Agen Perjalanan Wisata dan Kegiatan reservasi lainnya, Kegiatan Budaya, Kegiatan olahraga dan hiburan.

Ruang lingkup industri pariwisata meliputi berbagai aspek ekonomi, aspek aspek yang tercakup antara lain: 1. Restoran, di dalam bidang restoran, perhatian antara lain dapat diarahkan pada kualitas pelayanan, baik dari jenis makanan maupun teknik pelayanannya. 2. Penginapan, Penginapan atau *homestay*, yang terdiri dari hotel, motel, resort, kondominium, *time sharing*, wisma-wisma dan *bed and breakfast*, merupakan aspek aspek yang dapat diakses dalam pengembangan bidang kepariwisataan. 3. Pelayanan perjalanan, Meliputi biro perjalanan, paket perjalanan (*tour wholesalers*), perusahaan *incentive travel* dan *reception service*. 4.

Fitria Nur Anggraeni, 2023

**ANALISIS KINERJA KITCHEN ADMIN DALAM SISTEM DAILY MARKET LIST YANG DIKELOLA DI DAPUR HOTEL CROWNE PLAZA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Transportasi, dapat berupa sarana dan prasarana angkutan wisata seperti mobil/bus, pesawat udara, kereta api, kapal pesiar, dan sepeda. 5. Pengembangan Daerah Tujuan Wisata. Dapat berupa penelitian pasar dan pangsa, kelayakan kawasan wisatawan, arsitektur bangunan, dan engineering, serta lembaga keuangan. 6. Fasilitas Rekreasi. Meliputi pengembangan dan pemanfaatan taman-taman Negara, tempat perkemahan (*camping ground*), ruang konser, teater, dan lain-lain. 7. Atraksi wisata, Meliputi taman-taman bertema, museum-museum, hutan lindung, agrowisata, keajaiban alam, kegiatan seni dan budaya, dan lain sebagainya.

Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang potensi pariwisatanya paling besar, berbagai aspek yang dapat menunjang Bandung berkembang dalam sektor pariwisata yaitu dari segi budayanya, segi bangunan bersejarahnya, serta makanan khasnya yang dapat menjadikan ciri khas dari Bandung. Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 2009 industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan /atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

*Food and Beverage Product Department* merupakan salah satu departemen yang sangat penting selain berfungsi sebagai penunjang pendapatan hotel juga menjadi departemen yang memiliki tanggung jawab besar dalam pengolahan sajian makanan dan bernilai gizi yang baik sekaligus memiliki nilai jual. *Food and Beverage Product Department* juga memiliki tanggung jawab besar lainnya dalam pengadaan barang baku makanan yang dibutuhkan serta proses penyimpanan bahan baku yang baik dan benar. Administrasi kitchen adalah pekerjaan yang bertanggung jawab atas berjalannya kegiatan di kantor yang menyangkut dengan sistem dan management di *kitchen* biasanya bagian ini membantu seorang *Executive Chef* di *back office*. Admin kitchen juga sering berhubungan dengan bagian *purchasing*, *finance*, *store*, dan juga *F&B*.

Dalam hal ini peran *Admin Kitchen* dalam kegiatan operasional di kitchen merupakan salah satu peran yang berat karena harus menjaga segala kebutuhan bahan baku makanan untuk sajian makanan terpenuhi setiap hari namun tidak terjadi *overload*. Dalam pengadaan bahan baku makanan, ada beberapa proses yang

Fitria Nur Anggraeni, 2023

**ANALISIS KINERJA KITCHEN ADMIN DALAM SISTEM DAILY MARKET LIST YANG DIKELOLA DI DAPUR HOTEL CROWNE PLAZA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dilakukan oleh *admin kitchen* berdasarkan jenis kebutuhan barang yang diperlukan, seperti pengadaan yang dilakukan dengan menggunakan *Purchase Request, Market List, Transfer, Internal Office Memo, Berita Acara, dan Store Request*. Berdasarkan sistem cara pengadaan barang dalam *Food and Beverage Product Department* di hotel Crowne Plaza Bandung ada beberapa perbedaan pada tiap cara pemesanan yaitu, memerlukan BEO untuk mendapatkan total revenue event dan budget belanja sesuai food cost yang akan dibelanjakan baru bisa membuat *Purchase request* dan menjadi *market list* yang sudah di *approve* oleh *Executive Chef*.

Peran Kitchen Admin berhubungan dengan manajemen *resort* dan *leisure* kaitannya dengan penyediaan pengalaman kuliner, manajemen biaya dan manajemen persediaan. Kitchen Admin bertanggung jawab untuk memastikan bahwa makanan yang disajikan di hotel memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi tamu-tamu yang menghabiskan waktu luang mereka di resor tersebut. Dengan mengelola persediaan bahan makanan dengan baik dan merencanakan menu yang berkualitas, mereka membantu menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu. Selain itu, Kitchen admin melakukan manajemen biaya dengan memantau penggunaan bahan makanan, mengidentifikasi potensi pemborosan, dan memastikan bahwa pengeluaran dapur sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan. Kitchen Admin juga memiliki peran dalam mengelola persediaan bahan makanan dan inventaris restoran di resor. Dengan melakukan pengelolaan persediaan yang efisien, mereka membantu memastikan ketersediaan bahan makanan dan peralatan yang diperlukan untuk operasional restoran.

Hotel Crowne Plaza Bandung merupakan salah satu hotel bintang 5 di Bandung, yang terletak secara strategis di jalan Lembong, yang terhubung dengan jalan Asia Afrika, jalan Braga dan jalan Merdeka. Lokasi yang dekat dengan pusat bisnis, pemerintah, sejarah dan perbelanjaan. Hotel Crowne Plaza Bandung adalah hotel bisnis dan wisata yang memiliki 19 ruang *meeting* dan 1 Grand Ballroom, 3 restoran dan fasilitas pendukung lainnya. Tidak jarang juga disaat *peak season* libur sekolah banyak juga *family* yang datang ke hotel Crowne Plaza Bandung. perputaran aktivitas hotel yang cepat menyebabkan pembelian untuk pengadaan barang baik itu bahan makanan maupun material lainnya sangat tinggi, sehingga

Fitria Nur Anggraeni, 2023

**ANALISIS KINERJA KITCHEN ADMIN DALAM SISTEM DAILY MARKET LIST YANG DIKELOLA DI DAPUR HOTEL CROWNE PLAZA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

akan menimbulkan risiko yang lebih besar pada sistem pengendalian internal dalam siklus pembelian pada Crowne Plaza Bandung maka perlu dilakukan evaluasi secara rutin agar pelaksanaan pengendalian internal yang dibuat oleh manager hotel dapat diimplementasikan atau dilaksanakan dengan baik.

Adanya peran kitchen admin di dapur hotel seperti pilar yang kokoh yang menopang efisiensi, pengendalian biaya, dan keteraturan. Tanpa kehadiran mereka, berbagai masalah dapat timbul, dan pekerjaan dapur bisa berubah menjadi kekacauan yang tidak terkendali.

Pertama-tama, kurangnya kitchen admin dapat merusak efisiensi operasional. Dapur restoran adalah tempat yang sibuk dan kompleks, di mana setiap detik sangat berharga. Kitchen admin memiliki peran kunci dalam mengatur jadwal kerja, mengelola tim, dan memastikan bahwa tugas-tugas sehari-hari berjalan dengan lancar. Tanpa kehadiran mereka, koordinasi dapat menjadi hancur. Karyawan mungkin tidak tahu dengan jelas apa yang harus dilakukan, menyebabkan kebingungan, keterlambatan dalam persiapan makanan, dan pelayanan yang lambat kepada pelanggan.

Kemudian, ada masalah pengendalian biaya harian atau daily cost. Kitchen admin biasanya bertugas menyusun dan memantau *Daily Market List*, yang sangat penting untuk memastikan pembelian bahan makanan yang bijaksana. Tanpa mereka, biaya pembelian bisa menjadi tidak terkendali. Harga bahan makanan mungkin meningkat tanpa perencanaan yang baik, persediaan bisa menjadi berantakan dan boros, dan akhirnya, mengakibatkan lonjakan dalam pengeluaran harian yang tidak terduga.

Estimated Food Revenue (Gross)	310,910,079.00	UPDATE : Forecast
Estimated Food Revenue (Net)	354,058,859.00	
Actual Food Purchase (Net)	122,433,027.54	UPDATE : Actual PR Calculation
Food Cost (Gross)	34.58%	
Transfer Cost		
Staff Restaurant	8,325,000.00	3 Hari
Club Floor Benefit	2,233,478.10	21.12.17
Club Floor Benefit	2,233,478.10	23.12.17
Club Floor Benefit	2,233,478.10	24.12.17
Transfer Cost		
General Banquet		
Connexions		
BQT Service		
Mosaic Service		
Finance		
A&P Sales		
A&P Sales		
Club Floor		
HRD		
<b>TOTAL</b>	<b>15,025,434.30</b>	
Net Food Cost	107,407,593.2	
Estimated Food Cost	30.34%	Cost To Be Controlled
Budget Food Purchase 25%	88,514,714.75	
Variance	33,918,112.79	Amount To Be Controlled

**Gambar 1. 1 Daily Cost tahun 2017**

Gambar diatas membuktikan pada tahun 2017 Hotel Crowne Plaza Bandung masih belum ter *control daily cost* nya. Daily cost yang diberikan sekitar 27% sampai 28% dan actual budget yang tertera untuk pembeliannya melebihi dari budget yang diberikan oleh perusahaan. Terlihat dari ketidakmampuan untuk memantau secara efisien pengeluaran harian yang melibatkan pembelian bahan makanan, persediaan, dan penggunaan bahan-bahan tersebut. Tanpa pengawasan yang cermat, harga bahan makanan dapat meningkat tanpa peringatan, dan persediaan bisa terbuang dengan sia-sia akibat kurangnya perencanaan. Ketidakmampuan untuk mengendalikan daily cost dapat mengakibatkan lonjakan biaya operasional yang tidak terduga, yang pada gilirannya dapat mengurangi profitabilitas restoran secara signifikan.

Revenue Nett	244,100,000.00	UPDATE : Forecast
Actual Food Revenue ( ++ )	201,735,537.19	
Estimasted Food Purchase 27 %	59,343,595.04	UPDATE : Actual PR Calculation
Food Cost (Gross)	28.00%	
Transfer Cost		
Staff Restaurant	4,875,000.00	
Club Floor Benefit( evening coctail )		
transfer Cost		
Connexions		
BQT Service		
Mosaic resto a la carte		
Club Floor		
gourmet	0.00	
TOTAL	4,875,000.00	
Actual Purchase before Transfer Cost	54,468,595.0	
		Cost To Be Controlled
Estimated Food Cost	27.00%	
Budget Food Purchase 28%	56,485,950.41	
		Amount To Be Controlled
Variance	2,857,643	

**Gambar 1. 2 Daily Cost tahun 2023**

Terlihat dari gambar diatas *daily cost* pada tahun 2023 di Hotel Crowne Plaza Bandung sudah terkendali dengan baik, *daily cost* yang diberikan itu sekitar 27% sampai 28% dilihat dari total pembelanjannya sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan. Peran seorang kitchen admin sangat penting dalam pengendalian *daily cost* karena mereka membantu mengoptimalkan pembelian, mengelola persediaan, dan memantau penggunaan bahan makanan dengan lebih efisien, yang pada akhirnya dapat menghemat biaya operasional dan meningkatkan profitabilitas restoran.

Selain efisiensi dan pengendalian biaya, penting juga untuk merinci masalah pendataan yang tidak rapih. Kitchen admin memiliki tanggung jawab untuk mencatat dan mendokumentasikan berbagai aspek operasional, seperti inventaris bahan makanan, resep, dan prosedur kebersihan. Ketika tidak ada kitchen admin, catatan ini mungkin menjadi tidak teratur atau bahkan terlupakan. Ini dapat menyulitkan identifikasi masalah, melacak tren, atau mengaudit operasional secara efektif.

Fitria Nur Anggraeni, 2023

**ANALISIS KINERJA KITCHEN ADMIN DALAM SISTEM DAILY MARKET LIST YANG DIKELOLA DI DAPUR HOTEL CROWNE PLAZA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Secara umum, peran seorang kitchen admin bukan hanya sebagai administrator, tetapi sebagai pengelola, pengawas, dan pengatur yang menjaga dapur berjalan dengan efisien, terkontrol, dan tertata dengan baik. Kehadiran mereka sangat penting untuk menghindari potensi kekacauan, biaya yang tidak terkendali, dan pendataan yang tidak rapih di lingkungan kitchen yang sibuk dan dinamis.

Risiko-risiko yang dapat terjadi jika sistem pengendalian internal tidak dilaksanakan dengan baik dalam siklus pembelian di hotel adalah keinginan dari pelanggan tidak dapat terpenuhi dengan sempurna disebabkan kualitas atau harga tidak sesuai dengan yang diterima pelanggan, dapat terjadi kecurangan dalam pengadaan barang oleh karyawan disebabkan kelalaian dalam pengawasan, terjadi penumpukan persediaan (*overstock*) atau kekurangan persediaan disebabkan pembelian barang yang tidak terstruktur dan kurangnya informasi yang mendalam, hal ini sangat perlu dihindari agar perusahaan tidak mengalami kerugian, sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik mendalami dan memahami lebih lanjut dan menganalisis efektivitas sistem pengendalian internal siklus pembelian yang diperankan oleh *kitchen admin* pada Hotel Crowne Plaza Bandung, maka penelitian ini berjudul “Analisis Kinerja Kitchen Admin Dalam Sistem *Daily Market List* Yang Dikelola di Dapur Hotel Crowne Plaza Bandung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peran *kitchen admin* di hotel Crowne Plaza Bandung?
2. Bagaimana penerapan *Daily Market List* yang digunakan di Hotel Crowne Plaza Bandung?
3. Bagaimana kinerja *kitchen admin* setelah *Daily Market List* dikelola di *Kitchen* Hotel Crowne Plaza Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

Fitria Nur Anggraeni, 2023

**ANALISIS KINERJA KITCHEN ADMIN DALAM SISTEM DAILY MARKET LIST YANG DIKELOLA DI DAPUR HOTEL CROWNE PLAZA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Untuk mengetahui peranan kitchen admin yang ada di Hotel Crowne Plaza Bandung
2. Untuk mengidentifikasi penerapan sistem *Daily Market List* yang diterapkan di hotel Crowne Plaza Bandung.
3. Untuk mengetahui efektivitas peranan Kitchen Admin dalam *Daily Market List* di Hotel Crowne Plaza Bandung

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **A. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan gambaran teoritis bagaimana peranan *kitchen admin* dalam sistem *Daily Market List* yang diterapkan dalam pengadaan barang di *kitchen* hotel Crowne Plaza Bandung

##### **B. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi tambahan referensi dalam Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Akademisi**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru pada bidang ilmu untuk pengembangan wawasan mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa Manajemen Resort dan Leisure

###### **2. Bagi Narasumber**

Bagi narasumber, penulis mengharapkan agar senantiasa mengelola barang barang makanan dan lainnya dengan baik sehingga kestabilan *food costing* dan *controlling daily market list* tetap terjaga.

###### **3. Bagi Peneliti**

Dengan penelitian ini, penulis berharap dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai sistem pengadaan barang atau *daily market list* yang diterapkan di sebuah hotel dan teori teori di dalamnya

###### **4. Bagi Masyarakat**

Dengan adanya penelitian ini, bagi masyarakat dapat dijadikan sumber referensi.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Skripsi ini ditulis dengan susunan yang rinci untuk memenuhi aturan penelitian karya tulis. Adapun sistematika penelitian skripsi sebagai berikut :

### 1. BAB I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang dan motivasi penulis dalam pemilihan topik dan judul skripsi, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

### 2. BAB II: Kajian Pustaka

Berisi kajian pustaka yang didalamnya terdapat teori teori para ahli yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu , dan kerangka pemikiran,

### 3. BAB III : Metode Penelitian

Berisi penjabaran mengenai lokasi penelitian, jenis penelitian dan metode yang digunakan, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### 4. BAB IV : Temuan Dan Pembahasan

Bab ini menguraikan hasil dari analisis dan pembahasan dari metode penelitian pada bab sebelumnya.

### 5. BAB V : Kesimpulan Dan Rekomendasi

Bab ini menguraikan kesimpulan dan keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen guna perbaikan *sistem controlling daily market list* yg diterapkan di Hotel Crowne Plaza Bandung.

### 6. Daftar Pustaka

### 7. Lampiran