

ANALISIS PENERAPAN QUALITY CONTROL UNTUK PENYEDIAAN
BAHAN MAKANAN YANG BERKUALITAS DI DEPARTEMEN
PURCHASING HOTEL GRAND ROHAN YOGYAKARTA



Oleh :

AINAYA RAMANDHANI

317101066

PRODI D-4 PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENERAPAN *QUALITY CONTROL* UNTUK PENYEDIAAN
BAHAN MAKANAN YANG BERKUALITAS DI DEPARTEMEN
PURCHASING HOTEL GRAND ROHAN YOGYAKARTA



Oleh :

AINAYA RAMANDHANI

NO. MHS : 317101066

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, MM

NIDN : 0523026601

Pembimbing II

R.M. Nikasius Jonet S. S, S03, M.Si

NIDN : 0518117401

Mengetahui

Ketua Jurusan Perhotelan

Hermawan Prastiyanto, S. ST, MM

NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS PENERAPAN QUALITY CONTROL UNTUK PENYEDIAAN
BAHAN MAKANAN YANG BERKUALITAS DI DEPARTEMEN
PURCHASING HOTEL GRAND ROHAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh

AINAYA RAMANDHANI

Nb. Mhs : 317101066

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal 30 Juli 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dr. Hj. Saryani, M.Si
Penguji I : Drs. Budi Hermawan, MM
Penguji II : RM. Nikasius Jonat S. S.Sos, M.Si



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ainaya Ramandhani

NIM : 317101066

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Penerapan Quality Control Untuk Penyediaan Bahan Makanan Yang Berkualitas di Departemen *Purchasing*" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun. Skripsi ini disusun berdasarkan penelitian saya dengan arahan dosen pembimbing. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat tertulis yang diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah.

Yogyakarta, 19 Juni 2021



Ainaya Ramandhani

HALAMAN MOTTO

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al-Insyirah (94): 7-8)

“ If you worked hard. Then you will be rewarded. Belive in yourself ”

(Huang Renjun)

“ If you don't have a choice, just accept just the way it is. Don't try to runaway from it, just do it. Time doesn't stop for anyone. So with time, i think you'll be able to learn how to enjoy that moment as well. “

(Taeyong Lee)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Kepada kedua orangtuaku yang tiada hentinya memberi dukungan, doa dan semangat, terima kasih untuk segala kasih sayang yang diberikan.
2. Kepada kedua kakakku Dela Martensyah dan Marli Andani terima kasih atas motivasi dan doa yang kalian berikan selama ini.
3. Untuk teman-temanku Vania Putri, Yohana Sedho dan Novita Dyah Ayu terima kasih tiada hentinya selalu membantu, memberikan saran, dukungan dan semangat selama masa kuliah ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yaitu Analisis Penerapan *Quality Control* Untuk Penyediaan Bahan Berkualitas Di Departemen Purchasing Hotel Grand Rohan Yogyakarta. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak RM. Nikasius Jonet S. S,Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Saryani, M.Si selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs. Prihatno, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S. ST, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Ibu Fachnita Devi selaku HRD Hotel Grand Rohan Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Seluruh staf *Purchasing* Hotel Grand Rohan Yogyakarta yang telah membantu penulis untuk melaksanakan penelitian hingga selesai.
8. Seluruh Dosen dan Pegawai Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang sudah membantu penulis selama masa perkuliahan.
9. Berbagai Pihak yang telah membantu serta memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak sebagai pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis mengharapkan bantuan berupa saran dan kritikan dari semua pembaca yang bersifat membangun untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 19 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
1. Hotel	6
2. <i>Purchasing</i>	7
3. Receiving	11
4. <i>Quality Control</i> Bahan Makanan	14
5. Kualitas Bahan Makanan	19
B. Kerangka Pemikiran Teoritik	23
C. Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Metode Penelitian	27
1. Design Penelitian	27

2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.	Teknik Cuplikan	28
4.	Sumber Data	29
5.	Teknik Pengumpulan Data	29
6.	Keabsahan Data	31
7.	Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....		33
1.	Sejarah Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta	33
2.	Profil Hotel Grand Rohan Yogyakarta	35
3.	Lokasi Hotel	36
4.	Visi dan Misi	36
5.	Fasilitas Hotel Grand Rohan Yogyakarta.....	37
6.	Struktur Organisasi Accounting Department Hotel Grand Rohan Yogyakarta.....	41
7.	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Accounting Department</i>	42
B. Hasil Analisis Data dan Pembahasan.....		46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
A. Kesimpulan		71
B. Saran.....		71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Pelaksanaan Penelitian dari STP AMPTA

Lampiran 2 Surat Keterangan Ijin Penelitian dari Hotel Grand Rohan Yogyakarta

Lampiran 3 *Form Purchasing*

Lampiran 4 Foto – Foto Dokumentasi

Lampiran 5 Lembar Bimbingan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hotel Grand Rohan.....	35
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	41
Gambar 4. 3 Penerimaan Bahan.....	51
Gambar 4. 4 Penimbangan Bahan.....	52
Gambar 4. 5 Pengecekan Kemasan.....	57
Gambar 4. 6 Penerimaan Bahan.....	58
Gambar 4. 7 Beef Strip Loin Import US.....	64
Gambar 4. 8 Bahan Yang Sudah Diterima.....	66
Gambar 4. 9 Penimbangan Bahan.....	69

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis Penerapan *Quality Control* Untuk Penyediaan Bahan Makanan Yang Berkualitas di Departemen *Purchasing* Hotel Grand Rohan Yogyakarta. Penelitian ini dilatar belakangi oleh departemen *purchasing* yang dalam pemilihan bahan harus dapat memperhatikan kualitas bahan yang dipesan dari supplier caranya dengan menerapkan *quality control*, karena dalam penerimaan bahan masih ditemukan supplier yang tidak memperhatikan kualitas bahan saat pengiriman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *quality control* yang dilakukan di Hotel Grand Rohan Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan dalam metode pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, wawancara terhadap dua narasumber yaitu *purchasing officer* dan *receiving*. Data yang didapatkan dianalisis dengan reduksi kemudian disajikan dengan teks yang bersifat naratif sehingga dapat ditarik kesimpulan. Untuk metode keabsahan data digunakan triangulasi teknik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa penerapan *quality control* untuk penyediaan bahan berkualitas di Hotel Grand Rohan Yogyakarta sudah berlangsung cukup baik dan sesuai alur. Hanya masih ada sesekali kendala yang harus diperhatikan yaitu bahan yang dikirim supplier kurang sesuai dengan spesifikasi Untuk bahan makanan lainnya sudah sesuai dengan standar spesifikasi di hotel.

Kata Kunci : Analisis *Quality Control*, Kualitas Bahan Makanan

ABSTRACT

The title of this research is Analysis of Quality Control for provisioning of Quality Food Ingredients at the Department of Purchasing Hotel Grand Rohan Yogayakarta. This research is motivated by the purchasing department which in the selection of materials must be able to pay attention to the quality of the materials ordered from the supplier by applying quality control, because in receiving materials there are still suppliers who do not pay attention to the quality of materials during delivery. The purpose of this study was to determine the implementation of quality control carried out at the Grand Rohan Hotel Yogyakarta.

This type of research is descriptive qualitative research and the data collection method is through observation, documentation, interviews with two sources, namely purchasing officers and receiving. The data obtained were analyzed by reduction and then presented with narrative text so that conclusions can be drawn. For the method of data validity used triangulation techniques.

Based on the results of observations and interviews, it is known that the implementation of quality control for the supply of quality materials at the Grand Rohan Hotel Yogyakarta has been going quite well and according to the flow. There are only occasional obstacles that must be considered, namely the material sent by the supplier is not in accordance with the specifications. For other food ingredients, it is in accordance with the standard specifications at the hotel.

Keywords: Quality Control Analysis, Quality of Food Ingredients

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan sebuah daerah di Indonesia yang terkenal pariwisatanya dengan berbagai macam kebudayaan. Sebagai kota yang terkenal dengan wisatanya, Yogyakarta menjadi tujuan wisata bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Hal tersebut dikarenakan Yogyakarta memiliki banyak destinasi wisata yaitu wisata alam, wisata budaya, dan buatan. Adapaun motivasi orang berwisata tidak hanya dipengaruhi oleh atraksi saja, namun juga amenitis antara lain yaitu tempat belanja, *souvenir shop*, restoran dan hotel.

Hotel adalah suatu usaha yang bergerak di bidang akomodasi yang dikelola secara professional guna menghasilkan keuntungan dengan menyediakan pelayanan, penginapan, makanan, minuman dan fasilitas yang lainnya Utama (2014:51). Jasa yang di berikan di dalam hotel sangat dibutuhkan oleh tamu yang menginap, salah satunya jasa penyediaan makanan dan minuman yaitu *food and baverage department*.

Food & baverage department dibagi menjadi dua bagian yaitu restoran dan *kitchen*. *Kitchen* di hotel dibagi lagi menjadi beberapa bagian yang mempunyai fungsi dan tugas sesuai dengan jenis makanan yang disiapkan. Dalam mengolah makanan seorang juru masak harus mengerti tentang kebersihan, pengetahuan memasak, standar resep, standar pelayanan penggunaan alat dapur dan harus memperhatikan pemilihan bahan – bahan

tersebut seperti buah, sayuran, ikan, unggas, makanan beku, susu dan masih banyak lainnya. Selanjutnya golongan *groseries* memiliki ciri – ciri yang telah diawetkan, tahan lama, dan dikemas dalam bentuk kaleng, botol atau dalam bungkus kardus yang ada label dan tanggal kadaluarsa. Bahan *groseries* dalam penyimpanannya memerlukan ruangan yang sejuk dan dapat disimpan pada suhu ruang agar terjaga kualitasnya.

Kualitas produk bahan makanan yang sesuai standart di hotel harus memperhatikan *standart purchase specification* misalnya seperti berat, jenis ukuran, warna serta bentuknya. Hasil pengamatan departemen *purchasing* dalam pembelian produk bahan memperhatikan masa kedaluwarsa, kemasan produk, bentuk, kualitas bahan yang kurang, namun masih ditemukan supplier yang tidak memperhatikan kualitas bahan saat pengiriman. Hal tersebut dapat menimbulkan spesifikasi kualitas bahan turun. Oleh karena itu kualitas bahan makanan yang digunakan harus diperhatikan karena hal tersebut dapat menentukan kualitas dari masakan yang dihasilkan.

Berdasarkan pentingnya penerapan *quality control* dalam operasional hotel dan permasalahan di departemen *purchasing*, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Analisis penerapan *quality control* untuk penyediaan bahan makanan yang berkualitas di departemen *purchasing* Hotel Grand Rohan Yogyakarta”

B. Fokus Penelitian

Departemen *purchasing* dalam pemilihan bahan memperhatikan spesifikasi bahan. Dalam penerimaan untuk melihat kualitas bahan yang

makanan yang digunakan. Bahan makanan yang digunakan dipilih dan dibeli oleh departemen *purchasing*.

Departemen *purchasing* mempunyai tugas membeli semua kebutuhan masing – masing departemen yang juga termasuk kebutuhan hotel tersebut. Pekerjaan departemen *purchasing* berhubungan langsung dengan supplier, sehingga *purchasing* harus teliti dalam membeli bahan atau produk, bukan hanya asal membeli tanpa melihat kualitasnya karena tidak semua produk mahal itu berkualitas. Departemen *purchasing* harus dapat mempertahankan kualitas bahan atau produk yang dipesan caranya dengan menerapkan *quality control* (Revino, 2006 : 99).

Quality control diterapkan untuk mendapatkan produk yang memiliki kualitas dan mutu yang baik. Bahan – bahan yang dibeli harus melewati proses *quality control* yang dilakukan oleh *purchasing* dan *receiving*. Tetapi pada kenyataannya seringkali mutu dan kualitas bahan makanan tidak sesuai dengan standart dan spesifikasi hotel. Dalam hal ini *Purchasing* harus selalu mengontrol bahan – bahan makanan yang dibeli dari *supplier* seperti buah, sayur, daging dan ikan, agar sewaktu diolah dengan *chef* makanan tersebut tidak menimbulkan penyakit melainkan menjadi makanan yang bergizi. Selain itu tamu yang akan datang tidak rugi waktu mengkonsumsi karena baiknya mutu bahan makanan.

Bahan makanan dibagi menjadi dua golongan, yaitu golongan *perishables* dan *groseries*. Golongan *perishables* adalah bahan yang mempunyai kriteria tidak tahan lama atau mudah busuk. Bahan makanan

datang dari supplier caranya dengan melakukan penerapan *quality control*. Berdasarkan latar belakang saat penerapan *quality control* ditemukan supplier yang tidak memperhatikan kualitas bahan saat pengiriman, oleh karena itu peneliti memfokuskan penelitian bagaimana penerapan *quality control* untuk menyediakan bahan makanan berkualitas di departemen *purchasing* hotel Grand Rohan Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui penerapan *quality control* untuk penyediaan bahan makanan yang berkualitas di departemen *purchasing* Hotel Grand Rohan Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penulisan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai kalangan yaitu :

1. STP AMPTA Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi dan acuan untuk penelitian yang lebih lanjut khususnya yang berhubungan dengan analisis penerapan *quality control*.

2. Grand Rohan Yogyakarta

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam pengambilan keputusan hotel.

3. Peneliti

Untuk memperkaya wawasan dan pengetahuan sekaligus mendapat gambaran yang nyata khususnya mengenai penerapan *quality control* untuk penyediaan bahan makanan yang berkualitas di departemen *purchasing*.