

**Skripsi**

**ANALISIS *QUALITY CONTROL* PADA PRODUK BAHAN  
MAKANAN IKAN DI AMANJIWO RESORT MAGELANG**



**Oleh**

**MAYLANA RHAMADHANI**

**NO. MHS: 314100734**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2018**

**ANALISIS *QUALITY CONTROL* PADAPRODUK BAHAN MAKANAN  
IKANDI AMANJIWO RESORT MAGELANG  
SKRIPSI**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Oleh  
**MAYLANA RHAMADHANI**  
**NO.MHS: 314100734**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS *QUALITY CONTROL* PADA PRODUK BAHAN  
MAKANAN IKAN DI AMANJIWO RESORT MAGELANG**



**Oleh :  
MAYLANA RHAMADHANI  
NO. MHS : 314100734**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. Budi Hermawan, MM.**  
NIDN : 0523036601

**RM. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si**  
NIDN : 0516097101

Mengetahui  
**Ketua Jurusan**

**Hermawan Prasetyanto, S Sos., S St, MM.**  
NIDN : 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**  
**ANALISIS QUALITY CONTROL PADA PRODUK BAHAN**  
**MAKANAN IKAN DI AMANJIWO RESORT MAGELANG**

**SKRIPSI**

Disusun oleh

**MAYLANA RHAMADHANI**

**NO. MHS : 314100734**

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Dan

Dinyatakan :

Pada Tanggal:

**TIM PENGUJI**

Pembimbing I : **Drs. Budi Hermawan, MM** .....  
NIDN.0523036601

Pembimbing II : **RM. Nikasius Jonet Sinangjoyo,S.Sos, M.Si** .....  
NIDN.0516097101

Penguji Utama : **Nuهارani EK, Dra, MPd** .....  
NIDN.0530046603

Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

**Drs. Prihatno, MM.**  
NIDN. 0526125901

## **PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maylana Rhamadhani

NIM : 314100734

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (D IV)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis *Quality Control* pada Produk Bahan Makanan Ikan di Amanjiwo Resort Magelang” 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 yang tertulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 21 Juli 2018

Maylana Rhamadhani

## **MOTTO**

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan carilah wasilah (jalan) untuk mendekati diri kepada-Nya, dan berjihadlah (berjuanglah) di jalan-Nya, agar kamu beruntung.”

( Q.S Al- Ma'idah : 35)

“Dan siapakah yang lebih baik perkataanya daripada orang yang menyeru kepada Allah dan mengerjakan kebajikan dan berkata, “Sungguh aku termasuk orang-orang muslim (yang berserah diri)?”

( Q.S Fussilat : 33)

“Saya tidak meminta apa-apa untuk diri saya, tetapi saya menerima semua apa yang saya butuhkan”

(Shalahuddin Al-Ayubi)

“No ones give it to you, you have to take it”

(Fernando Castello)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Aku persembahkan karya ku ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa

Dia yang telah membimbingku dalam mengarungi setiap langkah kehidupan, Dia yang selalu menuntun dalam setiap langkah yang peneliti ambil, Dia Maha Segala Maha yang memberikan petunjuk disaat peneliti membutuhkan petunjukNya.

2. Ibu dan Bapak

Kedua orang tua yang selalu merestui dan memohonkan kehidupan yang lebih baik untuk anaknya.

3. Saudara laki-laki

Kakak laki-laki peneliti yang selalu menasihati dan mendidik dengan caranya sendiri. Semoga rahmat dan hidayah selalu menaungi setiap langkah dalam hidupmu.

4. Seluruh guru yang telah mendidik penulis sampai sekarang yang memberikan ilmunya, semoga menjadi amal jariyah kepada mereka semua.

5. Sahabat dan teman seperjuangan saya, segenap mahasiswa STP AMPTA dalam yang telah membantu saya dalam segala urusan, dan terimakasih atas kenangan yang sudah dilewati bersama.

6. Almameterku, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah menjadi yempat menuntut ilmu.

7. Bapak Akmad Munif selaku *Human Resources Manager Amanjiwo Resort* Magelang yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Training di Bagian *Food & Beverage Product* guna mendapatkan syarat untuk kelulusan.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “ **Analisis *Quality Control* pada Produk Bahan Makanan Ikan di Amanjiwo *Resort* Magelang** ” penelitian skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi Pengelolaan Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus peneliti ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM sebagai Dosen Pembimbing I yang penuh kesabaran, ketulusan dan perhatian dalam memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya skripsi ini dengan baik.
2. Bapak RM. Nikasius Jonet Sinangjyo, S.Sos, Msi, Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu Dra. Nuharani EK, Mpd selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto.SSos., SST, MM. sebagai Ketua Jurusan yang telah memberikan izin dan waktu dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
5. Bapak Drs. Prihatno, MM sebagai Ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan peneliti menjadi mahasiswa AMPTA.
6. Seluruh *staff F&B Product* Amanjiwo Resort Magelang yang telah ikut membantu dalam kelengkapan data penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata peneliti berharap semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu peneliti berharap adanya kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 29 Agustus 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>4</b>
A. Landasan Teori.....	4
1. <i>Quality Control</i> .....	4
2. Definisi Ikan.....	6
3. <i>Standart Purchase Specification</i> .....	9
4. Penyimpanan Ikan .....	12
5. <i>Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)</i> .....	18
6. Keamanan Pangan ( <i>Food Safety</i> ).....	28
7. Pengolahan Ikan .....	33
B. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	35

C. Penelitian Terdahulu .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Metode dan <i>Design</i> Penelitian .....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
C. Teknik Cuplikan.....	39
D. Sumber Data.....	40
1. Data Primer .....	40
2. Data Skunder.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Observasi.....	41
2. Wawancara.....	41
3. Dokumentasi .....	41
4. Tinjauan Literatur .....	42
F. Validitas Data.....	42
1. Uji Credibility .....	42
2. Uji Transferability.....	43
3. Uji Dependability.....	43
4. Uji Comfirmability.....	44
G. Keabsahan Data.....	44
H. Metode Analisis Data.....	44
1. Reduksi data.....	45
2. Data Display.....	45
3. Verifikasi.....	45

I. Alur Penelitian .....	47
J. Jadwal Penelitian.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	49
1. Sejarah Amanjiwo Resort Magelang .....	49
2. Lokasi dan Fasilitas.....	55
B. Visi & Misi Amanjiwo Resort Magelang .....	62
C. Organisasi dan Personalia .....	63
D. Departemen <i>Food &amp; Beverage Product</i> .....	64
E. Jadwal Kerja.....	66
F. Standar Kualitas dan Spesifikasi Ikan Amanjiwo Resort .....	67
G. Prosedur dan Alur Quality Control di Amanjiwo Resort.....	73
H. Hasil Analisis Data.....	75
1. Proses Penerimaan Ikan .....	76
2. Proses Penyimpanan Ikan .....	78
3. Proses Preparation Ikan.....	82
4. Proses Pengolahan Ikan .....	85
5. Proses Penyajian Ikan .....	87
I. Pembahasan.....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	96
C. DAFTAR PUSTAKA .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Syarat Penerimaan Ikan .....	29
Tabel 2.2. Penulis dan Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1. Jadwal dan Alur Penelitian .....	48
Tabel 4.1. Jadwal Pembagian Shift Kerja .....	67
Tabel 4.2. Tanda-tanda ikan segar dan ikan tidak segar .....	70
Tabel 4.3. Tanda-tanda udang segar dan udang tidak segar .....	70
Tabel 4.4. Standar Prosedur Operasi Pengolahan Fillet Ikan Snapper .....	71

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1. Pemandangan Amanjiwo Resort dari atas.....	50
Gambar 4.2. Garden Suite Room.....	51
Gambar 4.2. Borobudur Suite Room .....	52
Gambar 4.3. Garden Pool Suite .....	53
Gambar 4.4. Borobudur Pool Suite.....	54
Gambar 4.5. Dalem Jiwo Suite .....	55
Gambar 4.6. Main Dinning Room .....	58
Gambar 4.7. Rotunda Bar .....	59
Gambar 4.8. Swimming Pool/ Pool Club and Restaurant.....	60
Gambar 4.9. Struktur Organisasi Kitchen.....	64
Gambar 4.10. Receiving Sea Bass .....	78
Gambar 4.11. Penyimpanan Sea Bass.....	82
Gambar 4.12. Preparation and Scanning Sea Bass .....	85
Gambar 4.13. Pengolahan Ikan .....	87
Gambar 4.14. Penyajian Ikan Sambal Matah.....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN.....

Lampiran 1 SURAT IZIN PENELITIAN

Lampiran 2 SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN

Lampiran 3 CERTIFICATE ON THE JOB TRAINING

Lampiran 4 LAPORAN ON THE JOB TRAINING

Lampiran 5 CERTIFICATE TABLE MANNER

Lampiran 6 PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Lampiran 7 PEDOMAN WAWANCARA

Lampiran 8 CERTIFICATE ORIENTASI PROFESI



## ABSTRAK

*Quality control* merupakan pengendalian kualitas produk untuk mengurangi kerusakan suatu produk, salah satunya bahan makanan di *kitchen*. Pengendalian kualitas harus sesuai dengan *standart purchase specification*, HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*), dan *standard operational procedure*. Bahan makanan harus mengalami pengendalian dari penerimaan hingga disajikan menjadi hidangan. Bahan makanan yang paling rentan mengalami kerusakan adalah hewani, terutama produk bahan makanan ikan.

Ikan menjadi latar belakang penelitian ini. Ikan merupakan bahan makanan hewani yang sangat diperhatikan dari bahan mentah hingga menjadi bahan jadi. Apalagi walaupun penanganan ikan sudah sesuai *Standart Operational Procedure* (SOP) hotel, masih saja ikan berubah atau menurun kualitasnya selama penyimpanan maupun pengolahan mengingat ikan memiliki tingkat kesulitan yang tinggi dalam penyimpanan, pengolahan, sampai dikonsumsi tamu di dibandingkan dengan daging sapi, ayam, dan lainnya. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul analisis *quality control* pada produk bahan makanan ikan di Amanjiwo Resort.

Penelitian ini merupakan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan memilih narasumber. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan tinjauan literatur. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, *data display*, dan verifikasi. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana *quality control* pada produk bahan makanan ikan di Amanjiwo Resort Magelang. Tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis *quality control* pada produk bahan makanan ikan di Amanjiwo Resort Magelang dari alur penerimaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil analisis deskriptif *quality control* pada produk bahan makanan ikan di Amanjiwo Resort Magelang bahwa *F&B Product Department* bekerja sama dengan *Receiving Section* telah menunjukkan hasil yang maksimal dalam pengendalian kualitas produk bahan makanan ikan dari *Loading dock* hingga sampai menjadi sebuah hidangan. Tetapi dibutuhkan peningkatan beberapa fasilitas penyimpanan, peralatan, sumber daya manusia terutama skill dan pengetahuan untuk seluruh *staff* untuk terus menjamin kualitas pelayanan hotel dan penerapan standart FIFO (*First in First Out*) yang lebih baik lagi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa analisis *quality control* pada produk bahan makanan ikan di Amanjiwo Resort Magelang sudah berjalan sangat baik dengan menerapkan HACCP, *Standart Purchase specification* dan *Standard Operational Procedure*.

**Kata kunci : Analisis *Quality Control*, Produk bahan makanan ikan, Fokus masalah, Tujuan Penelitian, Amanjiwo Resort.**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A.Latar Belakang Masalah**

Pariwisata telah menjadi industri terbesar dan memperlihatkan pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun. *World Tourism Organization* memperkirakan bahwa pada 2020 akan terjadi peningkatan angka kunjungan wisatawan dunia sebesar 200%. Pariwisata modern saat ini juga dipercepat oleh proses globalisasi dunia sehingga menyebabkan terjadinya interkoneksi antarbidang, antarbangsa, antarindividu yang hidup di dunia ini. Perkembangan teknologi informasi juga mempercepat dinamika globalisasi dunia, termasuk juga di dalamnya perkembangan dunia hiburan, rekreasi, dan pariwisata. Salah satu produk dari dunia pariwisata adalah hotel.

Menurut Sulastiyono ( 2011:5 ) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Selama ini hotel menjadi penyumbang pendapatan negara yang signifikan, karena peran manajemen hotel dan seluruh departemen hotel. Terutama bagian *F&B Product* yang menjaga kualitas dan pendapatan hotel yaitu *Kitchen*.

*Kitchen* merupakan fasilitas untuk memasak makanan bagi tamu hotel, namun di dalam operasional sebuah hotel dapur memegang peranan penting karena tugas utama dari bagian dapur adalah tempat pengolahan makanan dan

minuman, mulai dari bahan mentah hingga siap disajikan kepada tamu. Bahan mentah yang akan diolah mempunyai ketahanan yang berbeda-beda, terutama bahan makanan hewani maka harus diperhatikan dari segi kualitas dan cara penyimpanannya dengan menerapkan *quality control*.

*Quality control* merupakan pengendalian kualitas produk untuk mengurangi kerusakan suatu produk bahan makanan di kitchen. Bahan makanan harus mengalami pengendalian dari penerimaan hingga disajikan menjadi hidangan. Bahan makanan yang paling rentan mengalami kerusakan adalah hewani, terutama produk bahan makanan ikan.

Ikan merupakan bahan makanan hewani yang sangat diperhatikan dari bahan mentah hingga menjadi bahan jadi. Meskipun penanganan ikan sudah sesuai *Standart Operational Procedure* ( SOP ) hotel, masih saja ikan berubah atau menurun kualitasnya selama penyimpanan maupun pengolahan mengingat ikan memiliki tingkat kesulitan yang tinggi dalam penyimpanan, pengolahan, sampai dikonsumsi tamu dibandingkan dengan daging sapi, ayam, dan lainnya. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis *quality control* pada produk bahan makanan ikan di Amanjiwo *Resort* Magelang.

## **B.Fokus Masalah**

Fokus masalah yang dapat diambil dari latar belakang agar tidak menyimpang dari pembahasan diatas adalah Bagaimana *quality control* pada produk bahan makanan ikan di Amanjiwo *Resort* Magelang.

### **C.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis *quality control* pada produk bahan makanan ikan di Amanjiwo *Resort* Magelang.

### **D.Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini secara umum untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pariwisata dan secara khusus sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan bisnis dan pelayanan perusahaan.
  - b. Secara khusus dapat digunakan sebagai bahan untuk terus berkembang dan mengikuti arus globalisasi bagi departemen makanan dan minuman.

2. Bagi STP AMPTA

Dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan pemahaman baru untuk pengembangan kreatifitas bagi mahasiswa yang melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta penerapan yang diperoleh dari Amanjiwo *Resort* Magelang untuk dapat diaplikasikan ke dalam pendidikan ataupun dunia kerja.