

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata seperti restoran, akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen restoran terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti makanan dan minuman, serta produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya.

Dalam proses persiapan, pengolahan sampai menyajikan makanan diperlukan *utensil* yang menunjang demi lancarnya proses pembuatan makanan, jika *utensil* yang dipergunakan lengkap dan memadai akan mempermudah proses pembuatan makanan di *kitchen* khususnya di Mie Mapan Kartini Restoran Surabaya. Pada umumnya *utensil* sering digunakan disesuaikan dengan jenis masakan yang akan dibuat dan biasanya harus tersedia pisau, *cutting board* atau telenan dengan kondisi baik untuk menunjang berjalannya operasional.

Kurangnya *utensil* di *kitchen* akan memunculkan perseteruan antar karyawan dan mengganggu operasional itu sendiri, dari beberapa *utensil* yang sering menjadikan perseteruan antar karyawan di *kitchen* Mie Mapan Kartini Restoran Surabaya diantaranya adalah pisau. Pada *kitchen* Mie Mapan Kartini Restoran Surabaya hanya ada beberapa pisau yang sering digunakan dalam proses

pengolahan makanan. yaitu sebanyak 3, dari jumlah keseluruhan 7 pisau, pisau yang sering digunakan memiliki kondisi yang baik dan tajam sehingga memudahkan pemotongan bahan-bahan makanan di *kitchen* Mie Mapan Kartini Restoran Surabaya.

Pada saat kondisi restoran ramai karena meningkatnya pengunjung datang ke Mie Mapan restoran, terjadilah perseteruan karyawan dalam memperebutkan pisau yang sesuai standar dan hanya tersedia 3 pisau. 4 pisau yang ada, dua diantaranya mempunyai kondisi yang sudah tidak tajam dan berkarat, sedangkan dua pisau lainnya pegangan tangannya goyang hampir lepas, sehingga sulit untuk mengontrol atau memotong bahan makanan yang akan dimasak.

Sebenarnya selain pisau ada beberapa lagi *utensil* yang sering menimbulkan perseteruan antar karyawan dalam melaksanakan tugasnya, antara lain *cutting board*, di Mie Mapan restoran hanya tersedia 3 *cutting board* yang tentunya kurang untuk menunjang jalannya operasional. Jika ketiga *cutting board* di gunakan untuk memotong sayur mie, sayur lalapan , dan bahan gorengan , maka *cutting board* untuk memotong daging unggas harus menunggu salah satu *cutting board* selesai digunakan dan tentunya *cutting board* terlebih dahulu harus dicuci agar tidak mempengaruhi rasa bahan makanan yang dipotong sehingga memerlukan lebih lama waktu untuk makanan bisa disajikan kepada tamu.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis berkeinginan mengangkat judul Tugas Akhir **"PENTINGNYA KELENGKAPAN *UTENSIL* GUNA KELANCARAN OPERASIONAL DI *KITCHEN* MIE MAPAN KARTINI RESTORAN SURABAYA"**

B. Rumusan Masalah

Dari judul yang dibuat penulis, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

Mengapa kelengkapan *utensil* penting guna kelancaran operasional di *kitchen* Mie Mapan Kartini Restoran Surabaya ?

C. Tujuan Dan Manfaat

Tujuan Penulisan

Sesuai dengan judul yang diangkat maka tujuan penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui pentingnya kelengkapan *utensil* demi kelancaran operasional di *kitchen* Mie Mapan Kartini Restoran Surabaya.
2. Untuk menghindari perseteruan antar karyawan yang disebabkan oleh kurang lengkapnya *utensil* di *Kitchen* Mie Mapan Kartini Restoran Surabaya.

Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini :

1. Bagi penulis

Untuk bisa menerapkan sekaligus mempraktikkan ilmu yang didapat selama perkuliahan, sehingga dapat memberikan kontribusi positif kepada perusahaan.

2. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Sebagai tambahan bahan bacaan bagi perpustakaan akademik dan menambah ilmu pengetahuan di Politeknik NSC Surabaya, serta bisa menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.

3. Bagi Mie Mapan Kartini Restoran Surabaya

Sebagai masukan dan evaluasi untuk lebih memperhatikan peralatan guna memperlancar operasional *kitchen* khususnya di Mie Mapan Kartini Restoran Surabaya.