

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP KUALITAS MAKANAN
KARYAWAN DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan*



Oleh:

Aura Firstania Maudi Sasqia

16135147 / 2016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP KUALITAS MAKANAN KARAWAN DI
ROCKY PLAZA HOTEL PADANG**

Nama : Aura Firstania Maudi Sasqia
NIM/BP : 16135147/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Lise Asnur, S.Pd, M.Pd
NIP. 19660822 199010 2001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 197612231998031001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah di pertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi
D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Persepsi Karyawan Terhadap Kualitas Makanan Karawan di
Rocky Plaza Hotel Padang
Nama : Aura Firstania Maudi Sasqia
NIM/BP : 16135147/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2020

Tim Penguji

Nama

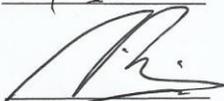
1. Ketua : Lise Asnur, S.Pd, M.Pd

2. Anggota : Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si

3. Anggota : Dr. Yuliana. SP, M.Si

Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Aura Firstania Maudi Sasqia
NIM/TM : 16135147/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Persepsi Karyawan Terhadap Kualitas Makanan Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 197612231998031001

Saya yang menyatakan,



Aura Firstania Maudi Sasqia
NIM. 16135147

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP KUALITAS MAKANAN
KARYAWAN DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG**

Aura Firstania M.S¹, Lise Asnur²
Program Studi DIV Manajemen Perhotelan
Jurusan Pariwisata
FPP Universitas Negeri Padang
Email: aurafirstania@gmail.com¹, lise.asnur@fpp.unp.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya keluhan-keluhan karyawan yang menikmati makanan di kantin Rocky Plaza Hotel Padang. Adapun keluhan yang dapat ditemukan peneliti adalah salah satunya yaitu karyawan mengatakan bahwa makanan yang dihidangkan tidak variatif, penampilan yang tidak menarik, dan lain sebagainya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap kualitas makanan karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang. Kualitas makanan merupakan komponen terpenting dan utama yang harus diperhatikan, karena adanya kualitas makanan yang baik akan berdampak positif pada persepsi karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode *survey*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 91 responden. Cara pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling*. Jenis *probability sampling* yang digunakan adalah *stratified random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuisisioner atau angket dengan menggunakan skala *likert*. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS versi 20.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Kualitas makanan berada pada kategori kurang setuju dengan nilai persentase 40,6% yang artinya kualitas makanan yang diberikan ke karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang sudah cukup dan sesuai dengan keinginan dan harapan dari karyawan itu sendiri.

Kata kunci: Kualitas Makanan, Rocky Plaza Hotel Padang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, serta shalawat beriringan salam kepada Nabi Muhammad SAW, karena atas izin dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP KUALITAS MAKANAN KARYAWAN DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Diploma IV (DIV) pada Program Studi Manajemen Perhotelan, di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak diberi nasehat, motivasi, arahan dan bimbingan oleh berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ernawati, M.Pd.,Ph.D.,selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku ketua jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Lise Asnur, S.Pd, M.Pd selaku pembimbing dalam skripsi ini, yang telah membimbing penulis dengan rasa sabar dan tanggung jawab, yang telah meluangkan hari-harinya untuk dapat memberikan bimbingan pada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dra.Ira Meirina Chair.M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Bapak dan Ibu dosen pendidik dan staff pengajar yang telah membantu penulis dalam menuntut ilmu selama menempuh pendidikan di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Teristimewa untuk kedua Orang tuaku Tercinta Ibunda Maulida Delfina dan ayah Yendi Syofyan, yang telah memberikan doa, perhatian dan dukungan terbesar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan dan kesejahteraan bagi ibu dan ayah tercinta.
7. Dan tak lupa ucapan terima kasih yang istimewa untuk saudara-saudara, tersayang yang selalu memberi semangat, dukungan, dan do'anya. Tetaplah melakukan yang terbaik untuk keluarga kita, dan buatlah orang tua kita selalu bangga. Semoga kita jadi orang yang sukses nantinya.
8. Serta untuk sahabat-sahabat tercinta DIV Manajemen Perhotelan 2016 yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk penyelesaian proposal penelitian ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penelitian ini masih banyak memiliki kekurangan dari berbagai sisi dan jauh dari kata sempurna, baik dari yang bersifat teknis maupun bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kebaikan hasil laporan penelitian penulis dimasa yang akan datang.

Penulis berharap agar hasil penelitian ini kelak dapat bermanfaat bagi kita semua, atas perhatian dari semua pihak penulis ucapkan Terima kasih.

Padang, Oktober 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Kualitas Makanan	11
a. Pengertian Kualitas Makanan	11
b. Indikator Kualitas Makanan	12
1) Indikator Kualitas Makanan.....	12
2) Penjelasan dari Indikator Kualitas Makanan	15
2. Penelitian Relevan	19
B. Kerangka Konseptual	20
C. Pertanyaan Peneliti.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu dan Waktu Penelitian	24
C. Variabel Penelitian	24
D. Definisi Operasional Variabel.....	25
E. Populasi dan Sampel Penelitian	26
1. Populasi Penelitian	26
2. Sampel Penelitian	26

F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	28
1. Jenis Data	28
2. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Instrumen Penelitian.....	29
H. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reabilitas.....	32
I. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	34
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	35
4. Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Department</i>	36
B. Analisis Deskriptif Variabel Peneliti.....	37
1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Makanan (X1)	37
C. Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian.....	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Jumlah Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang	3
Tabel 2: Penarikan Sampel Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang	28
Tabel 3: Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> Pada Variabel.....	30
Tabel 4: Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 5: Hasil Validitas Uji Coba Penelitian.....	31
Tabel 6: Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 7: Teknik Klasifikasi.....	33
Tabel 8: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 9: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 10: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	35
Tabel 11: Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Department</i>	36
Tabel 12: Deskripsi Data Total Variabel Kualitas Makanan.....	37
Tabel 13: Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan.....	38
Tabel 14: Deskripsi Kualitas Makanan dari Indikator Warna.....	39
Tabel 15: Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan Dari Indikator Warna.....	39
Tabel 16: Deskripsi Kualitas Makanan dari Indikator Penampilan.....	40
Tabel 17: Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan Dari Indikator Penampilan	41
Tabel 18: Deskripsi Kualitas Makanan dari Indikator Porsi.....	42
Tabel 19: Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan Dari Indikator Porsi.....	43
Tabel 20: Deskripsi Kualitas Makanan dari Indikator Bentuk.....	43
Tabel 21: Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan Dari Indikator Bentuk.....	44
Tabel 22: Deskripsi Kualitas Makanan dari Indikator Temperatur.....	45
Tabel 23: Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan Dari Indikator Temperatur... ..	46
Tabel 24: Deskripsi Kualitas Makanan dari Indikator Tekstur.....	46
Tabel 25: Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan Dari Indikator Tekstur.....	47
Tabel 26: Deskripsi Kualitas Makanan dari Indikator Rasa.....	48
Tabel 27: Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan Dari Indikator Rasa.....	49
Tabel 28: Deskripsi Kualitas Makanan dari Indikator Aroma.....	49
Tabel 29: Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan Dari Indikator Aroma.....	50

Tabel 30: Deskripsi Kualitas Makanan dari Indikator Tingkat Kematangan.....	51
Tabel 31: Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan Dari Indikator Tingkat Kematangan.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Jadwal Menu Kantin Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang	5
Gambar 2: Penampilan Makanan Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang.....	6
Gambar 3: Kerangka Konseptual.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan hal yang sangat penting bagi suatu negara. Dengan adanya pariwisata, maka suatu negara atau lebih khususnya objek wisata itu berada, akan mendapatkan pemasukan dari pendapatan setiap objek wisata. Menurut UU No 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, “Pariwisata adalah kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.” Industri pariwisata merupakan industri yang dikembangkan dan diandalkan sebagai salah satu sektor pendorong pertumbuhan ekonomi, karena sektor pariwisata dapat berpengaruh terhadap perekonomian masyarakat. Dalam rangka memberikan kenyamanan saat melakukan kegiatan wisata, fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan yang berada jauh dari objek wisata adalah akomodasi. Salah satu akomodasi yang diminati oleh wisatawan adalah hotel.

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 perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011: 15) Penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya dan kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel.

Sumatra Barat merupakan salah satu tujuan utama pariwisata Indonesia. Fasilitas wisatanya yang cukup baik, serta sering diadakan berbagai festival dan *event* Internasional menjadi pendorong datangnya wisatawan ke provinsi ini. Sumatra Barat memiliki hampir semua jenis objek wisata alam seperti laut, pantai, danau, gunung dan ngarai. Selain itu pariwisata Sumatra Barat banyak menjual budayanya yang khas seperti Festival Tabuik, Festival Rendang, Permainan Kim dan senibertenun. Disamping wisata alam dan budaya, Sumatra Barat juga terkenal dengan wisata kulinernya. Salah satu kota di Sumatera Barat yang memiliki daya tarik dibidang pariwisata adalah Kota Padang.

Kota Padang ibu kota provinsi Sumatra Barat. Sebagai salah satu daerah destinasi wisata, kota Padang sudah melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke kota Padang. Pemerintah kota Padang menyediakan sarana dan prasana bagi setiap wisatawan yang datang. Salah satu sarana yang dibutuhkan oleh wisatawan adalah akomodasi perhotelan.

Rocky Plaza Hotel Padang adalah salah satu hotel berbintang empat (****) di Kota Padang yang berlokasi di Jalan Permindo No.40, Kp.Jao, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini memiliki 171 kamar dengan tipe yang berbeda, 10 meeting room dan 1 ballroom yang bisa menampung 1500 orang. Letak Rocky Plaza Hotel Padang sangat strategis yaitu di pusat kota dan berdekatan dengan beberapa pusat oleh-oleh, membuat hotel ini mudah ditemui dan diminati. Rocky Plaza Hotel Padang

memiliki beberapa *department* dalam menjalankan operasional yaitu: *Food & Beverage Service, Food & Beverage Product, Front Office, Housekeeping, Laundry, Advertising & Promotion, Accounting, Human Resources, Engineering* dan Direksi. Total karyawan yang ada di Rocky Plaza Hotel Padang yaitu 118 orang. Berikut adalah daftar karyawan di masing-masing *department*:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Di Rocky Plaza Hotel Padang

No.	Departemen	Jumlah Karyawan
1.	<i>Food & Beverage Service</i>	11 orang
2.	<i>Food & Beverage Product</i>	18 orang
3.	<i>Front Office</i>	17 orang
4.	<i>Housekeeping</i>	19 orang
5.	<i>Laundry</i>	5 orang
6.	<i>Advertising & Promotion</i>	5 orang
7.	<i>Accounting</i>	14 orang
8.	<i>Human Resources</i>	16 orang
9.	<i>Engineering</i>	10 orang
10.	Direksi	3 orang
Total Karyawan		118 Orang

Sumber : HRD Rocky Plaza Hotel Padang

Berjalannya sebuah hotel tidak lepas dari Sumber Daya Manusia (SDM). Perkembangan SDM terus mengalami perubahan dari waktu ke waktu yang menyesuaikan dengan kondisi perusahaan. Menurut Nawawi dalam Gaol (2014: 44) Sumber Daya Manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif), dan sumber daya manusia merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi. Dalam hal ini yang berperan sebagai Sumber Daya Manusia adalah karyawan hotel.

Karyawan merupakan aset berharga dalam suatu perusahaan (hotel). Berjalannya operasional hotel tentunya membutuhkan kualitas kerja yang

baik dari karyawan. Kualitas kerja yang baik dapat diperoleh dari kesehatan yang prima, kesehatan yang prima dapat diperoleh dari kualitas makanan yang baik.

Kualitas makanan merupakan peranan penting dalam mencapai kepuasan konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanannya baik dan sesuai dengan harapan konsumen maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi (Margareta dan Edwin 2012: 69). Kualitas makanan sangat berperan penting dalam memenuhi kebutuhan karyawan karena kualitas makanan akan mempengaruhi kesehatan seorang karyawan. Jika karyawan mendapatkan nutrisi yang baik maka kinerja akan meningkat tetapi jika karyawan tidak mendapatkan nutrisi yang baik maka kinerja akan menurun. Hal ini berpengaruh kepada kegiatan operasional hotel. Oleh sebab itu kualitas makanan sangat dibutuhkan oleh karyawan sebagai salah satu upaya pencegahan dari berbagai penyakit di masa yang akan datang serta menjaga kondisi tubuh agar tetap produktif.

Pada dasarnya dalam menjalankan operasional hotel, sangat penting memperhatikan kualitas makanan yang diberikan terhadap karyawan. Dalam bisnis perhotelan, salah satu cara untuk memuaskan karyawan adalah dengan cara memberikan kualitas makanan yang maksimal. Rocky Plaza Hotel Padang menyediakan makan untuk karyawan sebanyak satu kali per *shift*. Makanan diproduksi di bagian *kitchen* oleh *chef* yang ada di Rocky Plaza Hotel Padang. Daftar menu karyawan Rocky Plaza Hotel Padang dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Jadwal Menu Kantin Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang
Sumber : HRD Hotel

Berdasarkan wawancara peneliti di lapangan pada tanggal 25 Februari 2020 kepada karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang, mengatakan kualitas dari makanan pada kantin Rocky Plaza Hotel Padang kurang memuaskan karyawan yang dapat diukur dengan adanya keluhan-keluhan karyawan yang menikmati makanan tersebut. Adapun keluhan yang dapat ditemukan peneliti setelah melakukan wawancara

kepada karyawan Rocky Plaza Hotel Padang diantaranya: adanya keluhan dari karyawan yang mengatakan bahwa 1) Menu yang dihidangkan tidak variatif, menu yang dihidangkan tidak sesuai dengan menu yang telah ditetapkan sehingga karyawan merasa bosan dan memilih untuk makan diluar dan terpaksa membawa bekal dari rumah. Hal ini terjadi karena tidak tersedianya bahan baku yang akan dikelola pada hari tersebut di *kitchen*, seharusnya pihak hotel memperhatikan susunan menu yang akan diberikan kepada karyawan dengan cara mengecek bahan yang akan diolah sehari sebelum diolah agar menu makanan yang akan dihidangkan sesuai dengan susunan yang telah ditetapkan oleh HRD karna karyawan membutuhkan asupan gizi yang baik agar karyawan dapat bekerja dengan produktif. 2) Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, penampilan dari makanan yang dihidangkan kurang bersih dan tidak menarik. Hal ini terjadi karena karyawan sendirilah yang mengambil lauknya sehingga sering terjadi penampilan hidangan yang disajikan berantakan dan tidak rapi.



Gambar2. Penampilan Makanan Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang
Sumber: Dokumen Pribadi, (2020)

3) Menurut pendapat beberapa karyawan, tekstur dari makanan yang dihidangkan tidak konsisten terkadang terasa keras sehingga tidak sesuai dengan harapan karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui kualitas makanan yang diberikan Rocky Plaza Hotel Padang kepada karyawan. Kualitas makanan menjadi faktor penting dalam memenuhi kepuasan karyawan, kepuasan menimbulkan kepercayaan karyawan sehingga menimbulkan dampak positif terhadap kantin karyawan Rocky Plaza Hotel Padang. Oleh karena itu, peneliti menawarkan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Karyawan Terhadap Kualitas Makanan Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Menurut pendapat karyawan menu di kantin Rocky Plaza Hotel sangat membosankan dan tidak bervariasi.
2. Menu yang dihidangkan tidak sesuai dengan menu yang telah ditetapkan.
3. Penampilan makanan karyawan yang dihidangkan tidak terlihat bersih dan kurang menarik.
4. Tekstur makanan karyawan yang dihidangkan tidak konsisten, terkadang terasa keras.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Persepsi karyawan terhadap kualitas makanan karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana persepsi karyawan terhadap kualitas makanan karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap kualitas makanan karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui kualitas makanan karyawan yang ditinjau dari warna.
- b. Mengetahui kualitas makanan karyawan yang ditinjau dari penampilan.
- c. Mengetahui kualitas makanan karyawan yang ditinjau dari porsi.
- d. Mengetahui kualitas makanan karyawan yang ditinjau dari bentuk.
- e. Mengetahui kualitas makanan karyawan yang ditinjau dari temperatur.
- f. Mengetahui kualitas makanan karyawan yang ditinjau dari tekstur.
- g. Mengetahui kualitas makanan karyawan yang ditinjau dari aroma.

- h. Mengetahui kualitas makanan karyawan yang ditinjau dari tingkat kematangan.
- i. Mengetahui kualitas makanan karyawan yang ditinjau dari rasa.

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian tentang persepsi karyawan terhadap kualitas makanan yang disajikan Rocky Plaza Hotel Padang, penulis mengharapkan terdapat manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Negeri Padang
 - a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menyampaikan informasi sehingga informasi tersebut dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan dalam pembelajaran
 - b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang dan koleksi pustaka sehingga dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian sejenis.
2. Bagi Hotel
 - a. Diharapkan dapat menjadi informasi dan saran bari owner, *manager* dan juga *staff industry* tentang persepsi karyawan terhadap kualitas makanan yang disajikan di Rocky Plaza Hotel Padang, sehingga dimasa yang akan datang *industry* dapat menentukan kebijakan yang lebih menguntungkan sehingga dapat membentuk persepsi yang positif dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Penelitian Lain

- a. Diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan, bahan perbandingan, penambah ilmu pengetahuan atau studi kepustakaan bagi yang membutuhkan.

4. Bagi Peneliti

- a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat mengetahui masalah nyata yang terdapat dalam dunia perhotelan dan sebagai perbandingan bagi peneliti terhadap teori-teori yang diperoleh selama bangku kuliah.
- b. Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan.