

**ANALISIS KUALITAS MAKANAN YANG DISAJIKAN DI  
KANTIN KARYAWAN HOTEL RANGKAYO BASA PADANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**YUTA RINELDA PUTRI  
17135067/2017**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS MAKANAN YANG DISAJIKAN DI KANTIN  
KARYAWAN HOTEL RANGKAYO BASA PADANG**

Nama : Yuta Rinelda Putri  
NIM/BP : 17135067/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Lise Asnur, M.Pd**

**NIP. 19660822 199010 2001**

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
**NIP. 19761223 199803 1001**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Analisis Kualitas Makanan Yang Disajikan Di Kantin  
Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang  
Nama : Yuta Rinelda Putri  
NIM/BP : 17135067/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021  
Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Lise Asnur, M.Pd

1. 

2. Anggota : Dr. Yuliana, S.P., M.Si

2. 

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

3. 



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
Telp. (0751) 7051186 Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

---

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yuta Rinelda Putri  
NIM/TM : 17135067 / 2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Kualitas Makanan Yang Disajikan Di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa 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, S.S., M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



**Yuta Rinelda Putri**  
NIM. 17135067

## ABSTRAK

**Yuta Rinelda Putri. 2021. “Analisis Kualitas Makanan Yang Disajikan Di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang.** Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Dan Perhotela, Universitas Negeri Padang”.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya keluhan-keluhan dari karyawan, salah satu yang peneliti temukan yaitu karyawan mengatakan bahwa rasa dari makanan yang disajikan terkadang terasa asin, variasi dari menu kurang bervariasi dan warna dari makanan pun kurang menarik sehingga karyawan merasa bosan dengan hal tersebut. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kualitas makanan yang disajikan di kantin karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang. Kualitas makanan merupakan salah satu unsur penting yang harus dijaga demi mencapai keberhasilan dalam suatu bisnis yang dapat diterima oleh konsumen yang dapat ditinjau dari segi ukuran, bentuk, warna, konsisten, tekstur, dan rasa.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan metode survey dengan jumlah responden sebanyak 36 orang karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang. Teknik data yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan jenis *sampling jenuh*. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disusun sesuai dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan berdasarkan hari pertama berada pada kategori cukup, namun indikator kualitas makanan berada pada kategori cukup yaitu *Freshness, Presentation, Well cooked, Variety of food*. Kualitas makanan berdasarkan hari kedua berada pada kategori cukup, namun indikator kualitas makanan berada pada kategori cukup yaitu *Presentation, Well cooked* dan *Variety of food*. Kualitas makanan berdasarkan hari ketiga berada pada kategori cukup, namun indikator kualitas makanan berada pada kategori cukup yaitu *Freshness* dan *Presentation*.

**Kata Kunci: Kualitas Makanan, Hotel Rangkayo Basa Padang.**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS MAKANAN YANG DISAJIKAN DI KANTIN KARYAWAN HOTEL RANGKAYO BASA PADANG”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan skripsi ini, peneliti telah banyak mendapatkan dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Lise Asnur, M.Pd., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritikan, saran skripsi ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Kasmita, S.Pd., M.Si., selaku Penasehat Akademik dan sekaligus dosen penguji dua yang telah memberikan arahan dan kritikan serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Yuliana, S.P., M.Si, selaku dosen penguji satu yang telah memberikan arahan dan kritikan serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Karyawan administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan.
7. Seluruh Karyawan Hotel Rangkayo Basa yang telah membantu peneliti dalam memberikan data.
8. Sahabat dan seluruh rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah memberikan dorongan.
9. Kedua Orangtua serta keluarga besar tercinta atas doa dan dukungan, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya peneliti juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Agustus 2021

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I Pendahuluan</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II Tinjauan Pustaka</b>	
A. Kajian Teori .....	12
1. Kualitas Makanan .....	12
2. Karyawan .....	15
B. Kerangka Konseptual .....	16
C. Pertanyaan Penelitian .....	17
<b>BAB III Metodologi Penelitian</b>	
A. Jenis Penelitian .....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	19
C. Variabel Penelitian .....	19
D. Definisi Operasional Variabel .....	19
E. Populasi dan Sampel .....	28
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	30
G. Instrumen Penelitian .....	32
H. Uji Coba Analisis.....	33
I. Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan</b>	
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	38
B. Pembahasan.....	71
<b>BAB V Penutup</b>	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

1. Jumlah Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang .....	3
2. Kuesioner .....	5
3. Pertanyaan 1 .....	5
4. Pertanyaan 2 .....	6
5. Pertanyaan 3 .....	6
6. Pertanyaan 4 .....	7
7. Jumlah Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang .....	29
8. Skala <i>Likert</i> .....	32
9. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	33
10. Hasil uji Validitas .....	34
11. Interpretasi Nilai $r$ ( <i>Alpha Cronbach</i> ) .....	36
12. Hasil Uji Reliabelitas .....	36
13. Teknik Klasifikasi Kategori .....	37
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
16. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	40
17. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	40
18. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Berdasarkan Hari Pertama.....	42
19. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Berdasarkan Hari Pertama..	43
20. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Freshness</i> (Kesegaran Makanan) Berdasarkan Hari Pertama...	44
21. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Freshness</i> (Kesegaran Makanan) Berdasarkan Hari Pertama.....	45
22. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Presentation</i> (Penyajian Makanan) Berdasarkan Hari Pertama	46
23. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Presentation</i> (Penyajian Makanan) Berdasarkan Hari Pertama.....	47

24. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Well cooked</i> (Tingkat Kematangan) Berdasarkan Hari Pertama .....	48
25. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Well cooked</i> (Tingkat Kematangan) Berdasarkan Hari Pertama.....	49
26. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Variety of food</i> (Keberagaman Makanan) Berdasarkan Hari Pertama.....	50
27. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Variety of food</i> (Keberagaman Makanan) Berdasarkan Hari Pertama.....	51
28. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Berdasarkan Hari Kedua .....	52
29. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Berdasarkan Hari Kedua ....	53
30. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Freshness</i> (Kesegaran Makanan) Berdasarkan Hari Kedua.....	54
31. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Freshness</i> (Kesegaran Makanan) Berdasarkan Hari Kedua.....	55
32. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Presentation</i> (Penyajian Makanan) Berdasarkan Hari Kedua....	56
33. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Presentation</i> (Penyajian Makanan) Berdasarkan Hari Kedua....	57
34. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Well Cooked</i> (Tingkat Kematangan) Berdasarkan Hari Kedua .....	58
35. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Well cooked</i> (Tingkat Kematangan) Berdasarkan Hari Kedua .....	59
36. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Variety of food</i> (Keberagaman Makanan) Berdasarkan Hari Kedua .....	60

37. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Variety of food</i> (Keberagaman Makanan) Berdasarkan Hari Kedua .....	61
38. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Freshness</i> (Kesegaran Makanan) Berdasarkan Hari Ketiga.....	62
39. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Freshness</i> (Kesegaran Makanan) Berdasarkan Hari Ketiga .....	63
40. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Presentation</i> (Penyajian Makanan) Berdasarkan Hari Ketiga....	64
41. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Presentation</i> (Penyajian Makanan) Berdasarkan Hari Ketiga....	65
42. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Well cooked</i> (Tingkat Kematangan) Berdasarkan Hari Ketiga .....	66
43. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Well cooked</i> (Tingkat Kematangan) Berdasarkan Hari Ketiga .....	67
44. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Variety of food</i> (Keberagaman Makanan) Berdasarkan Hari Ketiga .....	68
45. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Makanan Ditinjau Dari Indikator <i>Variety of food</i> (Keberagaman Makanan) Berdasarkan Hari Ketiga .....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Profil Bangunan Hotel Rangkayo Basa Padang .....	3
2. Observasi Karyawan .....	4
3. Kerangka Konseptual .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembang Pariwisata di era globalisasi begitu meningkat dari masa ke masanya, yang memberikan dampak positif begitu besar bagi kemajuan ekonomi negara. Atas kemajuan pariwisata tersebut, maka bagi setiap negara yang memiliki destinasi wisata tentu saja menuntut adanya pembangunan akomodasi yang begitu memadai. Hal tersebut dapat dilihat dari beraneka macam bentuk jasa penginapan yang muncul demi untuk memenuhi kebutuhan, termasuk juga dengan perkembangan hotel yang begitu pesat sampai saat ini. Hal tersebut dapat dilihat dengan banyaknya muncul hotel baru di beberapa kota besar. Oleh karena itu hotel sangat dibutuhkan bagi daerah yang memiliki destinasi wisata.

Hotel menurut Sulastiyono (2011:5) 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”. Bisnis hotel merupakan salah satu jasa yang hadir baik dalam bentuk jasa penginapan maupun jasa pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, dengan adanya kebutuhan wisatawan tersebut tentunya hotel membutuhkan tenaga penggerak dalam sebuah hotel demi untuk kelancaran operasional seperti karyawan. Menurut Tjiptono (2012:186) “Karyawan

merupakan asset utama perusahaan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan”. Dikarenakan hotel tidak akan berjalan dengan baik jika karyawan tidak memiliki kesehatan yang kurang baik, maka pihak hotel harus bertanggungjawab terhadap kesehatan dari karyawannya.

Maka dari itu, hal yang harus dilakukan oleh pihak hotel adalah dengan menyediakan makanan yang memiliki nilai gizi yang sehat dan juga dapat meningkatkan selera, sehingga karyawanpun tidak merasa bosan dengan makanan yang disediakan oleh hotel. tentunya makanan yang memiliki kualitas yang baik, berdasarkan hal tersebut pihak hotel harus menjaga kualitas dari makanan yang dimakan oleh karyawan.

Kualitas makanan menjadi hal yang begitu penting untuk diperhatikan. Aura (2020:8) mengatakan bahwa, “Kualitas Makanan merupakan komponen terpenting dan utama yang harus diperhatikan, karena adanya kualitas makanan yang baik akan berdampak positif pada persepsi karyawan”. Meskipun sulit untuk didefinisikan dan tidak dapat diukur, namun standar kualitas makanan masih dapat dievaluasi melalui tingkat bahan yang digunakan, rasa dan penampilan dari produk tersebut. Kualitas Makanan yang dihasilkan sendiri harus selalu diawasi dengan baik dan benar dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas makanan.



**Gambar 1. Profil Bangunan Hotel Rangkayo Basa Padang**  
Sumber : hotelrangkayobasa.com

Hotel Rangkayo Basa merupakan hotel bintang dua (\*\*) dengan konsep Syariah Islam yang memiliki fasilitas yang mendukung untuk kelancaran dan kenyamanan tamu yang ingin menginap di hotel ini. Hotel Rangkayo Basa beralamat di Jalan Hangtuh No. 211 Padang, Sumatera Barat. Hotel ini memiliki berbagai macam departemen yang menjalankan operasional hotel dengan baik dengan jumlah karyawan sebanyak 36 orang. Berikut pembagian departemen dan jumlah karyawan di Hotel Rangkayo Basa Padang dapat dilihat pada Tabel 1. antara lain :

**Tabel 1. Jumlah Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang**

No	Nama Departemen	Jumlah Karyawan
1.	Human Resources Department (HRD)	1 orang
2.	Accounting Departemen	3 orang
3.	Housekeeping Department	7 orang
4.	Food And Beverage Service	4 orang
5.	Food And Beverage Product	5 orang
6.	Sales And Marketting	2 orang
7.	Front Office	5 orang
8.	Engineering	4 orang
9.	Driver & Security	5 orang
<b>Total</b>		<b>36 orang</b>

Sumber : HRD Hotel Rangkayo Basa Padang, 2021

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa Hotel Rangkayo Basa Padang memiliki karyawan yang mungkin dikatakan cukup untuk hotel bintang dua pada umumnya, sehingga dapat menjalankan operasional dengan baik dan lancar. Karyawan merupakan tenaga penggerak paling utama dalam sebuah perusahaan, sehingga diperlukan kesehatan baik jasmani maupun rohani dari karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dengan karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang pada bulan Februari 2021, penulis menanyakan 4 pertanyaan kepada karyawan yang bekerja di Hotel Rangkayo Basa Padang seperti yang dapat dilihat pada gambar 2. Dibawah ini:



**Gambar 2. Observasi Karyawan**  
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021

Adapun pertanyaannya dapat dilihat pada Tabel 2. Sebagai berikut:

**Tabel 2. Kuesioner**

No.	Pertanyaan	Iya	Tidak
1.	Apakah makanan yang disajikan di kantin karyawan hotel rangkayo basa padang memiliki rasa yang terkadang asin?		
2.	Apakah semua karyawan yang bekerja di hotel rangkayo basa padang dapat kebagian makan?		
3.	Apakah menu yang disajikan di kantin karyawan bervariasi?		
4.	Apakah warna dari makanan yang disajikan di kantin karyawan sangat menarik?		

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan didapatkan hasil data dari kuesioner yang telah dibagikan kepada 10 orang karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang berikut uraian hasil data dari masing-masing pertanyaan yaitu antara lain:

**Tabel 3. Pertanyaan**

No.	Pertanyaan1	F	%
1.	Ya	3	30
2.	Tidak	7	70
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3. diatas pada pertanyaan pertama menunjukkan bahwa 7/10 karyawan memilih tidak artinya dari 10 karyawan ada 70% memilih tidak dan 30% lagi memilih iya yang artinya bahwa tidak adanya ketetapan rasa dari makanan yang disajikan seperti gulai ayam, ayam bakar dan sambal merah yang sesuai dengan standar industri, yang mana rasa

makanan tersebut terkadang terasa asin. Seharusnya rasa dari makanan yang disajikan sesuai dengan standar bumbu yaitu standar yang sudah dibakukan dan diberlakukan agar penyeragaman rasa hidangan itu sesuai atau konsisten. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

**Tabel 4. Pertanyaan**

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan 2</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1.	Ya	4	40
2.	Tidak	6	60
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4. diatas pada pertanyaan 2 menunjukkan bahwa 6/10 karyawan memilih tidak yang artinya dari 10 karyawan ada 60% memilih tidak dan 40% lagi memilih iya artinya bahwa tidak adanya lauk pauk yang tersisa bagi karyawan yang terlambat makan, sehingga sebagian karyawan tidak mendapatkan jatah lauk pauk. Seharusnya pihak manajemen menugaskan salah satu karyawan untuk mengawasi hidangan yang disajikan, sehingga semua karyawanpun kebagian makan dan juga pentingnya diterapkan *soft skill* kepada karyawan. *Soft skill* yang dimaksud disini harus adanya kemampuan interaksi yang baik antar karyawan.

**Tabel 5. Pertanyaan**

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan 3</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1.	Ya	2	20
2.	Tidak	8	80
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 5. diatas pada pertanyaan 3 menunjukkan 8/10 karyawan memilih tidak yang artinya dari 10 karyawan ada 80% memilih

tidak dan 20% memilih iya artinya bahwa menu yang disajikan di kantin karyawan hotel rangkayo basa padang kurang bervariasi sehingga karyawan merasa bosan dengan menu yang hari ke hari dengan menu yang hanya menggunakan bahan makanan yang sama seperti goreng ayam dan ayam bakar, Seharusnya pihak hotel memperhatikan lagi cara penyusunan menu yang sesuai dengan standar penyusunan menu tersebut, sehingga menu makananpun bervariasi dan tidak monoton dengan bahan makanan yang sama.

**Tabel 6. Pertanyaan**

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan 4</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1.	Ya	4	40
2.	Tidak	6	60
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 6. diatas pada pertanyaan 4 menunjukkan bahwa 6/10 karyawan memilih tidak yang artinya 60% memilih tidak dan 40% lagi memilih iya artinya bahwa warna dari makanan yang disajikan di kantin karyawan hotel rangkayo basa padang masih kurang menarik sehingga selera dan minat makan karyawan pun menjadi kurang, seharusnya pihak hotel lebih memperhatikan gradasi warna pada makanan sehingga warna dari makanan tersebut dapat menarik minat makan pada karyawan.

Berdasarkan beberapa masalah yang peneliti temukan tersebut, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas makanan yang di sajikan di Hotel Rangkayo Basa Padang, dan juga untuk memberitahukan kepada pihak hotel agar pihak hotel lebih memperhatikan dan memenuhi kebutuhan dari

karyawan yang bekerja, karena karyawan menjadi investasi yang paling penting dalam setiap perusahaan. Oleh sebab itu, penelitian ini penting untuk dilakukan agar pihak hotel mengetahui keluhan karyawan selama ini. maka dari itu peneliti ingin menawarkan untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Analisis Kualitas Makanan Yang Disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang”**

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan tersebut, maka dapat diidentifikasi sejumlah permasalahan sebagai berikut:

1. Rasa dari makanan yang disajikan di kantin karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang terkadang terasa asin.
2. Variasi menu dari makanan yang disajikan di kantin karyawan hari ke hari menggunakan bahan yang sama.
3. Warna dari makanan yang disajikan di Hotel Rangkayo Basa Padang terkadang kurang menarik.

#### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian dari identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu Kualitas Makanan Karyawan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang.

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kualitas Makanan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang yang ditinjau dari *Freshness* (Kesegaran makanan)?

2. Bagaimana Kualitas Makanan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang yang ditinjau dari *Presentation* (Penyajian makanan)?
3. Bagaimana Kualitas Makanan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang yang ditinjau dari *Well cooked* (tingkat kematangannya)?
4. Bagaimana Analisis Makanan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang yang ditinjau dari *Variety of food* (keberagaman makanannya)?

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Makanan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Makanan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang dilihat dari empat indikator yaitu:

- a) Untuk menganalisis Kualitas Makanan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang yang ditinjau dari *Freshness* (Kesegaran makanan).

- b) Untuk menganalisis Kualitas Makanan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang yang ditinjau dari *Presentation* (Penyajian makanan).
- c) Untuk menganalisis Kualitas Makanan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang yang ditinjau dari *Well cooked* (tingkat kematangannya).
- d) Untuk menganalisis Kualitas Makanan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang yang ditinjau dari *Variety of food* (keberagaman makanannya).

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Hotel

Sebagai salah satu sumber bagi manajemen di Hotel Rangkayo Basa Padang dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan Kualitas Makanan Karyawan.

### 2. Bagi Jurusan Pariwisata

Sebagai sebuah acuan bagi pihak Jurusan Pariwisata untuk mengetahui Analisis Kualitas Makanan Karyawan yang disajikan di Kantin Karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang.

### 3. Bagi Peneliti Berikutnya

Sebagai bahan referensi untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan yang sejenis dengan penelitian ini bagi peneliti berikutnya.

#### 4. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat dari mata kuliah skripsi, selain itu penulis juga dapat memahami cara pelaksanaan dalam penelitian serta juga dapat memperluas wawasan peneliti sendiri. Peneliti dapat mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi sebuah bahan pertimbangan dan pembandingan antara teori dengan dunia nyata yang terjadi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penelitian ini dapat menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan didalam rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hari pertama

Kualitas makanan ditinjau berdasarkan hari pertama berada pada kategori cukup dengan persentase sebesar 39%. Berdasarkan ke empat indikator kualitas makanan, menurut karyawan bahwa indikator *Freshness*, *Presentation*, *Well cooked*, dan *Variety of food* tersebut dikategorikan cukup.

2. Berdasarkan hari kedua

Kualitas makanan ditinjau berdasarkan hari kedua berada pada kategori cukup dengan persentase sebesar 42%. Berdasarkan ke empat indikator kualitas makanan, menurut karyawan bahwa indikator *Freshness* dikategorikan sangat baik, sedangkan indikator *Presentation*, *Well cooked*, dan *Variety of food* tersebut dikategorikan cukup.

3. Berdasarkan Hari ketiga

Kualitas makanan ditinjau berdasarkan hari pertama berada pada kategori cukup dengan persentase sebesar 50%. Berdasarkan ke empat indikator kualitas makanan, menurut karyawan bahwa indikator *Well*

*cooked* dan *Variety of food* tersebut dikategorikan baik, sedangkan *Freshness* dan *Presentation* dikategorikan cukup.

## **B. Saran**

1. Bagi Hotel Rangkayo Basa Padang diharapkan dari pihak hotel Rangkayo Basa Padang agar dapat meningkatkan lagi kualitas dari makanan karyawan baik dari segi penyajian makanan yang masih kurang rapi, kemudian bentuk makanannya yang masih kurang menarik, dari segi kesegaran makanannya lebih ditingkatkan lagi, setelah itu dari segi proses memasaknya lebih disesuaikan serta harus lebih diperhatikan lagi. Karena dengan memberikan kualitas yang bagus dan memiliki nilai gizi yang cukup, karyawanpun pasti akan lebih sehat dan pekerjaan yang dilakukan bisa berjalan dengan lancar.
2. Bagi jurusan pariwisata diharapkan bagi jurusan pariwisata untuk melengkapi buku ataupun referensi tentang kualitas makanan, agar mahasiswa menjadi mudah dalam mencari panduan dalam mengerjakan karya ilmiah.
3. Bagi peneliti lainnya diharapkan agar bisa mengembangkan penelitian tentang kualitas makanan dari berbagai tempat demi untuk melengkapi bagian yang masih belum terungkap pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinugraha, Andreas T., dan Michael, Stefanus. (2014). Analisa Pengaruh Makanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*. Hal. 644.
- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*; Manajemen Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian*; Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fadila, Dewi & Sari Lestari Zainal Ridho. (2013). Perilaku Konsumen. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Firstania, Aura. (2020). Persepsi Karyawan Terhadap Kualitas Makanan Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Kesejahteraan Keluarga*. Vol 1. No. 1
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Margaretta S. Fiani & Edwin Japarianton. (2012). *Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembeli Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 1 No. 1.
- Potter, NN. Dan Hotchkiss. (2012). "Food Science". The AVI Publishing Compacyinc, Westport, Connecticut.
- Qin, H., Prybutok, V.R., and Zhao, Q. (2009). "Perceived Service Quality in Fastfood Restaurants: Empirical evidence from China", International Journal of Quality and Reability Management.
- Rangkayo Basa, Hotel Padang. (2021). Data Jumlah dan Daftar Menu Karyawan Hotel Rangkayo Basa. Padang.
- Ryu, K., & Han Heesup. (2010). Influence of the quality of food, and physical environment on customer satisfaction in quick-casual restaurants: moderating role of perceived price. *Jurnal of hospitality & tourism Research*. Vol. 3, No.3, pp.310-329.
- Safitri, Lia Ade Ema. (2020). Analisis Kualitas Makanan Karyawan Yang Disajikan Di The Axana Hotel Padang (Skripsi). Padang: Universitas Negeri Padang
- Siregar, N. S. S. (2013). Persepsi Orang Tua terhadap Pentingnya Pendidikan bagi Anak. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik*. hlm. 13.
- Sudaryanto, E., Made, N., & Pratiwi, I. (2015). *Kegiatan Public Relations Oleh Sales Manager Dalam Pembentukan Citra Di Hotel Ibis Budget Surabaya Oetomo Yanus Ramadhan Putera Adi I*.