

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di zaman era globalisasi ini, dunia pariwisata semakin berkembang dengan pesat. Dikarenakan sektor pariwisata merupakan sektor yang menjanjikan karena dukungan keanekaragaman budaya dan kekayaan alam Negara Indonesia yang sudah menjadi sorotan di mata dunia, dan tidak sedikit turis-turis asing yang melirik dan datang mengunjungi Indonesia untuk program liburan, pengamatan, dan berbisnis dan mereka merupakan *income* bagi pendapatan pemerintah Negara Indonesia yang sangat besar nilainya.

Kepariwisataan Indonesia dapat tumbuh berkembang seiringnya dengan bidang-bidang lainnya yang berfungsi sebagai penunjang dalam membentuk kepariwisataan Indonesia. Salah satunya adalah hotel sebagai akomodasi penunjang dan merupakan salah satu urat nadi pariwisata. Adapun pengertian Hotel menurut Agus Sulastiyono (Manajemen Penyelenggara Hotel, 2006 : 5) mengemukakan bahwa :

”Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Hotel adalah usaha dalam bidang jasa penginapan termasuk juga di dalamnya jasa Restoran. Manajemen di sebuah hotel terdiri dari beberapa departemen diantaranya Food & beverage Departement terdiri dari F&B Service dan F&B product.

Food & Beverage (F&B) adalah suatu bentuk kegiatan di bidang makanan dan minuman (Restaurant).

Department Food and Beverages terbagi menjadi dua bagian yaitu Food and Beverages Service and Food and Beverages Product. Food and Beverages Service adalah department yang menangani masalah pelayanan makanan dan minuman khususnya restoran di hotel, di dalam restoran terdapat satu department yang berperan penting dalam pembuatan minum untuk para tamu yang disebut dengan bagian *Service Bar*. Dengan peran yang sama pentingnya *Service Bar* harus memiliki standar yang baik pula seperti fungsinya *Chiller* yang sangat dibutuhkan untuk penyimpanan bahan yang diperlukan dalam pembuatan minuman untuk para tamu.

Oleh karena itu penulis tertarik akan masalah yang ada pada bagian service bar tentang fungsi *Chiller* dalam penyimpanan bahan dan mencoba menyusun suatu Proyek Akhir dengan mengambil judul

**“Tinjauan tentang fungsi *Chiller* terhadap kualitas buah di *Service Bar* Sheraton Bandung Hotel and Tower .”**

## **1.2 Identifikasi masalah**

Dalam penulisan Karya Akhir ini penulis akan mengemukakan beberapa masalah yang akan di bahas dalam tugas akhir ini guna memberikan penjelasan yang terperinci mengenai penyelesaiannya

Adapun identifikasi masalah yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut

1. Apakah suhu dan kondisi *Chiller* yang ada di service Bar Sheraton Bandung Hotel & Towers selalu baik?
2. Apakah *chiller* yang digunakan sudah memadai untuk penyimpanan bahan ?
3. Bagaimana tanggapan Pramusaji Mengenai penyimpanan buah di *chiller* ?

### **1.3 Maksud dan tujuan penulis**

#### **1. Maksud**

Maksud penulis dalam mengadakan penelitian di mana hal tersebut penulis merasakan kegunaannya dan manfaat bagi penulis sendiri yaitu bertambahnya ilmu dan wawasan dalam dunia perhotelan, sedangkan bagi perusahaan adalah adanya masukan yang tentunya akan berguna bagi pengembangan perusahaan dan Studi perbandingan antara teori dengan praktik di lapangan.

#### **2. Tujuan**

Adapun tujuan daripada penulis dalam melakukan penelitian ini di bagi menjadi dua bagian yaitu tujuan formal, dan tujuan operasional

### **1. tujuan formal**

- a. Adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi program diploma III jurusan perhotelan di Fakultas Ilmu Terapan Telkom University Bandung.
- b. Untuk mendapatkan data-data dan informasi yang akan di gunakan sebagai bahan dalam penulisan Karya Akhir ini.

### **2. Tujuan operasional**

- a. Untuk mempelajari dan mengetahui secara langsung fungsi *Chiller* dari bagian pengolahan minuman di hotel
- b. Mengamati dan mempelajari hal-hal yang terjadi pada lingkungan kerja dan mencoba mencari pemecahannya
- c. Sebagai pengalaman untuk melatih cara berfikir, bertindak, dan bertanggung jawab terhadap suatu pekerjaan.
- d. Melatih penulis sebagai persiapan dalam memasuki lingkungan kerja.
- e. Sebagai studi perbandingan antara teori dan praktik .

## **1.4 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

Dengan menggunakan metode deskriptif yaitu menggambarkan permasalahan yang aktual dengan mengumpulkan, mencatat dan melakukan analisis berdasarkan teori yang relevan serta kumpulan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

**a. Observasi lapangan**

Dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu di Restoran Sheraton Bandung Hotel and towers

**b. Wawancara**

Dalam pelaksanaan penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak yang bersangkutan yang ada hubungannya dengan judul Proyek Akhir penulis.

**c. Studi pustaka**

Dimaksudkan mengumpulkan data dengan memperoleh data mengenai teori dari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti

**1.5 lokasi dan waktu penelitian**

Penulis melakukan praktik kerja lapangan selama enam bulan, yaitu dari bulan juli 2014 sampai januari 2015. Sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel, penulis diharuskan melakukan rolling di tiga Food and Beverages Service outlet

Jl Ir H Juanda No. 390 Bandung 40135

Tlp (022) 2500303

Fax (022) 2500301

Penulis melakukan penelitian melalui dua periode. Periode pertama yaitu pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan selama enam bulan tepatnya pada bulan juli 2014 sampai dengan januari 2015. Sedangkan periode kedua dengan pengumpulan data selama dua bulan yang meliputi observasi dan wawancara.