

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandung merupakan salah satu Kota yang berada di provinsi Jawa Barat yang menjadi pilihan Wisatawan dalam berkunjung hal tersebut disebabkan oleh banyaknya daya tarik produk wisata yang dimiliki kota Bandung. Kota Bandung dikenal sebagai kota belanja, dengan *mall* dan *factory outlet* yang banyak tersebar di kota ini, dan saat ini berangsur-angsur kota Bandung juga menjadi kota wisata kuliner, Saat ini kota Bandung merupakan salah satu kota tujuan utama pariwisata dan pendidikan. (Wikipedia hal 10). Selain itu, Kota Bandung memiliki berbagai macam jasa pelayanan seperti *villa*, *guest house*, hotel melati, hotel *resort*, dan hotel berbintang lainnya.

Hotel yang ditawarkan kota Bandung sangat beragam dan berada di berbagai wilayah di Kota Bandung, seperti dekat dengan objek wisata, dititik pusat kota, dekat perkantoran dan dekat dengan pusat perbelanjaan. Seperti Hotel yang berada di Pasteur, Lembang, Dago dan di wilayah Bandung lainnya. Hotel – hotel di Bandung ini memiliki lokasi yang sangat strategis karena terletak di dekat dengan pusat kota, berbagai tempat wisata dan pusat perbelanjaan di kota Bandung yang menjadi daya tarik kota Bandung, Sehingga dengan mudah untuk wisatawan mencari tempat penginapan yang nyaman.

Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Hotel adalah suatu berbentuk bangunan, dan memiliki lambang perusahaannya atau sebuah badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta menyediakan fasilitas jasa lainnya seperti refleksi, dan dari semua

pelayanan tersebut berlaku untuk semua pengunjung yang menginap di hotel ataupun yang menggunakan fasilitas tertentu yang disediakan oleh hotel.

Hotel tidak hanya menjual pelayanan kamar, menawarkan berbagai fasilitas tetapi dalam perkembangan era modern dunia hotel menjual makanan dan minuman yang memiliki kualitas baik sehingga dapat menjadi nilai jual tinggi dan menambah atau menghasilkan pendapatan lebih untuk hotel tersebut. Oleh sebab itu, banyak hotel yang bersaing dalam proses pengolahan makanan yang disajikan dengan memprioritaskan kualitas yang dijaga dan dikembangkan secara terus menerus oleh pihak hotel. Didalam suatu hotel terdapat beberapa departemen seperti *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, *kitchen*, dan lain sebagainya. Dari semua departemen memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan tugas dan fungsi kerjanya sehingga dapat melaksanakan operasional kerja dengan baik dan efisien. Seperti departemen *kitchen* yang mengolah dan menyajikan hidangan untuk kebutuhan restoran dan tamu, seperti *breakfast*, *ala carte*, *coffebreak* dan acara lainnya yang memerlukan hidangan makanan.

Kitchen (dapur) adalah salah satu bagian hotel yang tugas utamanya adalah mengolah makanan atau memproduksi makanan. Dapur hotel memegang peranan penting didalam hotel dan tak kalah penting dengan bagian-bagian lain yang ada dihotel. Sedangkan menurut Syamsul Rijal (2000:14), dapur adalah suatu ruangan khusus yang diperuntukkan sebagai tempat untuk memasak makanan. Dapur dapat ditemui di dalam rumah, warung, rumah makan, restoran maupun hotel, Departemen *kitchen* sendiri terbagi menjadi beberapa sub bagian yang memiliki fungsi dan tugas sesuai dengan jenis makanan yang harus disajikan, seperti *vegetable*, *pastry*, *butcher*, *pantry*, *sauce* dan lain-lain. Selain tugas dan tanggungjawab departemen *kitchen* dalam pengolahan makanan, *kitchen* memiliki tanggung jawab atas penyimpanan bahan makanan mulai dari bahan makanan yang baru diterima, sampai penyimpanan bahan makanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Standar ini penting untuk dilakukan setiap hotel karena sangat berpengaruh terhadap kualitas, daya simpan bahan makanan dan bisa juga untuk mengurangi adanya kerusakan bahan makanan yang dapat mengakibatkan kerugian.

Dalam Proses penyimpanan bahan makanan kitchen terdapat standar operasional prosedur (SOP) yang sangat penting diterapkan oleh seorang karyawan di *food product* dalam melaksanakan penyimpanan bahan makanan. Oleh karena itu, Departemen kitchen memiliki tanggung jawab penting dalam proses penyimpanan bahan makanan seperti : *perishable, semi perishable dan non perishable*. Proses penyimpanan bahan makanan harus disimpan sesuai dengan jenis bahan, temperatur suhu, dan tempat penyimpanan (*dry storage, chiller storage dan freezer storage*). Bahan-bahan tersebut disimpan dengan standar dan sistem *FIFO (first in first out)* bahan pertama datang bahan pertama keluar, standar dan sistem ini dilakukan dalam upaya meningkat dan menjaga kualitas bahan makanan, mengurangi terjadinya kerusakan (kontaminasi), mempermudah dalam penataan bahan makanan. Tetapi sering sekali terjadi disetiap hotel atau perusahaan yang tidak menerapkan dan bahkan jarang sekali melaksanakan standar operasional prosedur penyimpanan bahan makanan sehingga banyaknya bahan makanan yang mengalami kerusakan bahkan mengalami kerugian yang akan berdampak buruk terhadap hotel tersebut.

Oleh karena itu pentingnya penulis melakukan penelitian ini berdasarkan permasalahan mengenai standar operasional prosedur penyimpanan bahan makanan di hotel, penulis melakukan penelitian ini karena penulis mendapatkan permasalahan yang sering terjadi dengan standar operasional prosedur penyimpanan bahan makanan, yang terkadang tidak di terapkan oleh *staff* atau *trainee* hotel tersebut dan penulis melakukan penelitian ini di Hotel Aston Pasteur Bandung dan éL Hotel Royale Bandung. Penelitian ini hanya dibatasi dengan makanan *perishable* (bahan makanan mudah rusak), *semi perishable* (bahan makanan mudah rusak tetapi memiliki daya tahan lebih), *non perishable* (bahan makanan tidak mudah rusak).



Gambar 1. 1 proses penataan bahan makanan secara FIFO

sumber olahan penulis

Berdasarkan gambar di atas bahwa untuk seorang karyawan *kitchen hotel* harus mengerti tentang standar operasional prosedur penyimpanan bahan makanan yang penting diterapkan karena sangat berpengaruh dengan kualitas, tekstur, rasa dan ketahanan dari bahan makanan tersebut. Selain itu, dapat untuk mencegah kerusakan dari bahan makanan, karena bakteri, serangga yang menempel di sayuran atau buah karena tidak melewati proses pencucian, bakteri yang terkandung dalam daging / ikan, serangga yang tinggal disekitar tempat penyimpanan juga sangat berpengaruh.

Oleh karena itu, pada saat menyimpan dan menatakan haruslah mengutamakan sistem *first in first out*, kebersihan dari area penyimpanan bahan makanan seperti bebas dari kotoran, bebas dari bahan makanan yang busuk atau kerusakan pada produk agar bahan makanan yang lain tidak terkontaminasi dan rusak, mengutamakan kebersihan tempat penyimpanan dan suhu dalam *chiller/ freezer* untuk mencegah kerusakan, dan tetap selalu mengecek usia dari produk bahan makanan tersebut untuk menghindari kadaluarsa (*expired date*).

Jika proses pelaksanaan penyimpanan bahan makanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) diterapkan dapat menjaga, meningkatkan kualitas bahan masakan itu sendiri mulai dari rasa dan tekstur yang diolah oleh seorang juru masak dihotel dannantinya berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menghasilkan pendapatan untuk hotel. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai dua hotel di kota Bandung yaitu : Hotel Aston Pasteur Bandung dan éL Hotel Royale Bandung, dengan tujuan untuk mengetahui perbandingan pelaksanaan standar operasional penyimpanan bahan

makanan yang sesuai. Maka penulis melakukan penelitian dengan judul “**STUDI KOMPARASI PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYIMPANAN BAHAN MAKANAN DI HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG DAN ÉL HOTEL ROYALE BANDUNG TAHUN 2020**”.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul yang akan diangkat maka dalam penulisan rumusan masalah dapat ditentukan sebagai berikut :

1. Bagaimana studi komparasi pelaksanaan standar operasional prosedur penyimpanan bahan makanan di Hotel Aston Pasteur Bandung dan L Hotel Royale Bandung tahun 2020 ?
2. Bagaimana hambatan Standar Operasional Prosedur penyimpanan bahan makanan di Hotel Aston Pasteur Bandung dan éL Hotel Royale Bandung tahun 2020?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana studi komparasi dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur penyimpanan bahan makanan di hotel Aston Pasteur Bandung dan éL Hotel Royale Bandung tahun 2020.
2. Untuk mengetahui hambatan studi komparasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur penyimpanan bahan makanan di hotel Aston Pasteur Bandung dan éL Hotel Royale Bandung tahun 2020.

1.4 Manfaat Teoritis

1.4.1 Bagi jurusan perhotelan

1. Untuk memperkaya literatur tentang *food and beverages product* khususnya tentang pelaksanaan standar operasional prosedur penyimpanan bahan makanan yang baik dan benar.
2. Untuk mengingatkan agar dalam pengerjaan operasional sesuai dengan SOP yang ada sebagai pegangan utama suatu hotel.

1.4.2 Bagi penulis

1. Untuk meningkatkan kualitas kerja di *food and beverages product section*.
2. Membagikan ilmu yang didapatkan saat menemukan solusi dari studi komparasi yang penulis temukan pada saat melakukan *observasi*.

1.4.3 Peneliti lebih lanjut

1. Sebagai acuan untuk mengerjakan Tugas Akhir yang dilakukan oleh peneliti yang akan datang.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

1.5 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu *referens/rekomendasi* atau masukan bagi hotel yang sedang berkembang di Kota Bandung.
2. Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan dan menjaga kualitas bahan makanan agar menjadi nilai jual tinggi dan meningkatkan pendapatan hotel.
3. Sebagai masukan untuk hotel agar melakukan pendekatan dengan *trainee* dengan cara memberikan penyuluhan tentang SOP yang berlaku di hotel untuk melakukan pelaksanaan penyimpanan bahan yang baik.