

**BAB I****PENDAHULUAN**

---

**1.1 Latar Belakang**

Kota Bandung sebagai ibukota provinsi Jawa Barat merupakan salah satu tujuan wisata yang diminati wisatawan. Besarnya minat wisatawan berkunjung ke Bandung memicu meningkatkan peluang dalam jenis berbisnis baik objek wisatanya itu sendiri maupun usaha-usaha lain yang berhubungan dengan aktivitas wisata seperti akomodasi hotel, transportasi, dan lain sebagainya. Bisnis perhotelan di provinsi Jawa Barat memegang peranan penting setelah Bali dan Jakarta (kompasiana, 2020). Perkembangan akomodasi hotel di Bandung bergerak sangat cepat, mulai dari tersedianya hotel untuk backpacker seperti capsule hotel hingga hotel bintang 5 yang menyediakan banyak fasilitas. Dengan adanya akomodasi hotel di kota wisata ini sangat menunjang wisatawan dalam melakukan perjalanannya di Bandung.

Menurut pendapat (Endar Sugiarto, 1996) Bila ditinjau dari pengertian, Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum. Dengan rincian fasilitas seperti jasa penginapan, jasa pelayanan barang bawaan, jasa penyedia makanan dan minuman, jasa fasilitas perabot dan hiasan, serta jasa pencucian pakaian. Hotel memiliki fungsi utama sebagai sarana akomodasi sebagai tempat menginap sementara bagi para tamu yang datang dari berbagai tempat. Selain menjadi tempat singgah wisatawan, seiring perkembangan zaman fungsi hotel tidak hanya sebagai tempat menginap saja, akan tetapi fungsi hotel juga sebagai tempat melakukan pertemuan bisnis, seminar, tempat berlangsungnya pesta pernikahan, dan kegiatan lainnya. Untuk menunjang pariwisata di Kota Bandung terdapat beberapa akomodasi hotel di setiap sudut Kota Bandung. Perkembangan bisnis hotel maju dengan pesat ini

terlihat dengan semakin banyaknya hotel dengan berbagai macam jenis yang diklasifikasikan berdasarkan lokasi dan tempat dimana hotel itu berada di Kota Bandung, antara lain seperti resort hotel yang terletak di daerah tujuan wisata seperti Lembang, Dago, Ciwidey dan yang lainnya. Down town hotel yang terletak di dekat lokasi perdagangan dan perbelanjaan seperti di Cihampelas, Braga, alun-alun Kota Bandung, dan yang lainnya. Selain itu ada juga city hotel yang terletak ditengah kota besar atau daerah perkotaan seperti di Pasteur, Riau dan salah satunya di Martadinata terdapat Hotel Grand Tebu yang biasanya ramai dikunjungi tamu untuk tujuan menginap dalam rangka liburan bersama keluarga karena terdapat satu kamar yang berdesain unik yang cocok untuk penginapan keluarga, juga tamu group yang biasanya mengadakan seminar atau pertemuan untuk berbisnis karena letaknya di tengah pusat kota yang memiliki lokasi strategis.

Terdapat beberapa departemen di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda. Salah satunya Food & Beverage departemen, merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pengolahan, produksi hingga penyajian makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar, restaurant, keperluan karyawan dan sebagainya. Karena departemen ini termasuk sesuatu hal yang penting dalam pelayanan hotel sebab merupakan usaha dengan hasil keuntungan yang menjanjikan (Abd, 2005). Di dalam departemen food and beverage terdapat 2 bagian yaitu food and beverage service dan food and beverage product. Food and beverage service adalah bagian yang mendistribusikan makanan maupun minuman dari dapur untuk disajikan kepada tamu. Sedangkan, food and beverage product adalah bagian yang menangani pengolahan bahan makanan dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari appetizer, soup, main course, dan dessert bagi para tamu yang menginap di hotel maupun tamu luar hotel.

Salah satu bagian dari food and beverage product yaitu bagian pastry dan bakery yang mengelola dalam pembuatan berbagai jenis kue dan roti. Bagian

pastry mempunyai peranan penting dan bertanggung jawab untuk menyiapkan berbagai jenis hidangan penutup (dessert) untuk penyediaan breakfast, mempersiapkan coffee break untuk event di banquet, kemudian untuk menyiapkan complimentary misalnya birthday cake dan juga room amenities. Selain itu pastry juga merupakan hasil jasa penjualan kue dan roti yang dipasarkan secara komersial sehingga menghasilkan pendapatan (revenue) bagi perusahaan yang mengelola, dan apabila bagian ini dikelola dengan baik serta maksimal dalam menjaga mutu dan kualitas rasa, maka hotel pasti akan mendapatkan pendapatan yang lebih banyak dan dapat membantu roda perekonomian hotel tersebut (Bartno P.H, 2006).

Industri pastry saat ini diketahui semakin bersaing dan berkembang khususnya di kota Bandung karena adanya coffee shop atau bakery shop yang bermunculan sehingga meningkatkan jumlah tersedianya coffee shop dan bakery shop. Hidangan penutup juga disukai oleh kaum milenial. Generasi Milenial adalah mereka yang lahir antara tahun 1981 sampai dengan tahun 2000. Kaum milenial berada dalam perkembangan zaman sehingga mereka mayoritas lebih mengetahui hal-hal baru. Generasi ini juga akan memegang kendali atas roda pembangunan khususnya di bidang perekonomian yang diharapkan akan mampu membawa bangsa Indonesia menuju ke arah pembangunan yang lebih maju dan dinamis (Badan Pusat Statistik, 2018).

Salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam kelancaran operasional food and beverage product yaitu ketersediaan bahan makanan. Oleh karena itu sistem pengadaan bahan makanan dengan baik sangat diperlukan. Penggunaan bahan-bahan yang disediakan untuk proses produksi dan untuk memenuhi permintaan tamu menjadi faktor penunjang kegiatan operasional pada departemen food and beverage product tentunya di bagian pastry dan bakery. Keterbatasan dalam penyediaan bahan makanan di dapur tentunya akan menghambat kelancara operasional departemen F&B Product. Untuk itu penyediaan bahan makanan harus mempunyai kemampuan untuk memberikan

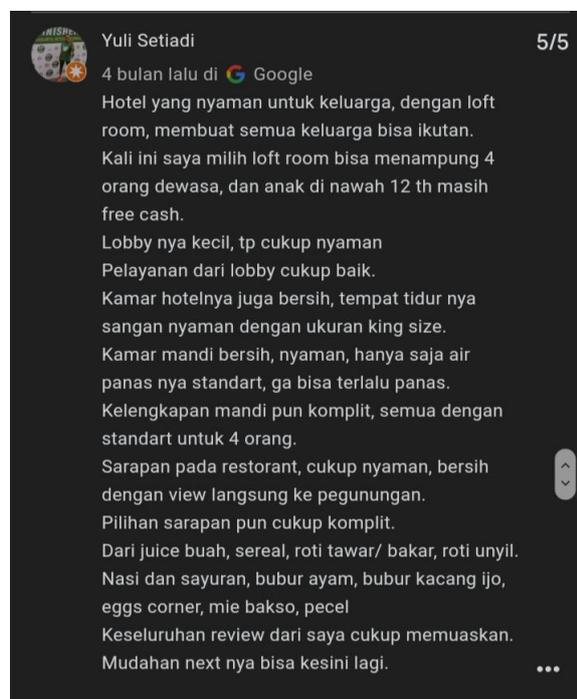
kecepatan pelayanan, kualitas pelayanan serta berkomunikasi dan memberikan keyakinan kepada setiap tamu yang datang di restoran hotel tersebut. Hal ini bertujuan untuk memperoleh keuntungan hotel yang maksimal serta keefektifan dalam bekerja dapat tercapai dan hal tersebut dapat memberikan nilai tambah bagi hotel.

Menurut pendapat (Waller, 2009) mengatakan bahwa "Quality of end products will be determined primarily by quality of raw material, skill of processing, consistency of methods, timing of process and procedures, consistency in presentation." Yang dimaksud kutipan tersebut ialah, kualitas sebuah makanan dipengaruhi oleh bahan baku yang digunakan, kemampuan dalam mengolah bahan baku, tahapan-tahapan dan proses, serta bentuk penyajian yang konsisten.

Optimalisasi adalah sebuah hasil yang tercapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian sebuah hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien (Poerwadarminta, 1997). Tentunya dalam sebuah hotel, bagian food and beverage mampu memiliki strategi pengoptimalan bahan makanan. Sehingga apabila terjadi masalah dalam keterbatasan bahan makanan di dapur, karyawan diharuskan untuk memiliki strategi agar mampu menangani masalah tersebut tentunya dengan memanfaatkan bahan makanan serta fasilitas yang tersedia di hotel. Maka dari itu hotel tetap dapat menjalankan operasional dengan baik dan juga dapat memenuhi permintaan konsumen. Pengoptimalan bahan makanan juga merupakan faktor pendukung keberhasilan operasional kerja sekaligus keberhasilan departemen food and beverage product dalam pengelolaan bahan makanan yang tersedia dengan memanfaatkan fasilitas yang ada.

Latar belakang yang diangkat dari penelitian ini adalah bahan di dapur patiseri Grand Tebu Hotel Bandung karena adanya keterbatasan persediaan bahan untuk menunjang operasional kerja departemen pastry sehingga menjadi faktor penghambat kelancaran operasional kerja. Kejadian tersebut dialami

secara langsung oleh peneliti pada saat observasi selama enam bulan di departemen pastry Grand Tebu Hotel Bandung. Dalam permasalahan tersebut, pihak hotel menuntut departemen pastry untuk menghasilkan produk yang variatif dan berkualitas dengan memanfaatkan bahan dan persediaan yang ada dalam pengolahan makanan. Maka dari itu perlu terciptanya strategi karyawan dalam mengoptimalkan bahan patiseri yang tersedia dengan memanfaatkan fasilitas penunjang pengolahan makanan yang ada menjadi produk yang berkualitas baik, bervariasi serta dapat memenuhi permintaan hotel dan tamu.



**gambar 1. 1**

#### **Ulasan Tamu**

(Sumber : internet)

Gambar di atas merupakan salah satu ulasan dari tamu yang menginap di Grand Tebu Hotel Bandung. Dalam ulasan tersebut dinyatakan bahwa pilihan sarapan di restoran hotel cukup komplit termasuk makanan yang dihasilkan departemen pastry cukup beragam. Pernyataan tersebut merupakan bukti dari

keberhasilan departemen pastry dalam mengoptimalkan bahan di dapur patiseri Grand Tebu Hotel Bandung.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat permasalahan ini guna menjadikan judul pada proyek akhir penulis dengan judul “Optimalisasi Bahan Makanan di Dapur Patisserie Grand Tebu Hotel Bandung.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian tentang optimalisasi bahan di dapur patisserie Grand Tebu Hotel Bandung, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- Bagaimana pengadaan bahan di dapur patiseri Grand Tebu Hotel Bandung?
- Bagaimana mengoptimalkan bahan patiseri di Grand Tebu Hotel Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang akan dibahas dalam penelitian tentang optimalisasi bahan di dapur patisserie Grand Tebu Hotel Bandung, penulis mengidentifikasi tujuan sebagai berikut :

- Untuk mengetahui kuantitas pengadaan bahan di dapur patiseri Grand Tebu Hotel Bandung?
- Untuk mengetahui strategi pengoptimalan bahan patiseri di Grand Tebu Hotel Bandung.

## **1.4 Batasan Masalah**

Mengingat pembahasan mengenai optimalisasi bahan patiseri di dapur hotel sangatlah luas, maka perlu adanya batasan-batasan masalah pada penelitian ini hanya berfokus pada sistem pengadaan bahan di dapur patiseri dan strategi pengoptimalan bahan yang diterapkan di dapur patiseri Grand Tebu Hotel Bandung agar lebih mudah dipahami dan spesifik.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat teoritis dan praktis.

### 1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Prodi Perhotelan

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan tentang optimalisasi bahan patiseri sebagai masukan untuk prodi Perhotelan dalam perkuliahan pastry dan bakery.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan penulis tentang penanganan bahan baku dan hal yang menunjang agar sesuatu yang dihasilkan optimal.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

### 1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan teori serta strategi dalam penanganan bahan patiseri secara optimal.

2. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam memiliki standar kompetensi untuk dapat bersaing di industry perhotelan khususnya food&beverage Product Pastry.

3. Dapat bermanfaat untuk industry perhotelan dalam upaya menghasilkan sesuatu yang optimal dan sebagai referensi peneliti lainnya.