

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jakarta merupakan ibu kota negara dan kota terbesar di Indonesia. Jakarta terletak di pesisir bagian barat laut Pulau Jawa dan merupakan satu-satunya kota di Indonesia yang memiliki status setingkat provinsi. Karena dianggap sebagai kota yang sebanding dengan New York City (*Big Apple*) di Indonesia, Jakarta mendapat julukan *The Big Durian*. Awalnya Kota Jakarta dikenal dengan nama Sunda Kelapa, Jayakarta, dan Batavia.

Pada tahun 1942, nama Jakarta sudah dipergunakan untuk menyebut wilayah bekas *Gemeente* Batavia yang diresmikan pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1905. Nama Jakarta berasal dari Bahasa Sanskerta yaitu *Jaya* yang berarti "kemenangan" dan *Karta* yang berarti "dicapai". Nama tersebut diberikan oleh orang-orang Demak dan Cirebon dibawah pimpinan Fatahillah setelah berhasil menyerang dan menduduki pelabuhan Sunda Kelapa dari Portugis. Nama Jayakarta jika disatukan memiliki arti "kota kemenangan".

Semenjak Jakarta dijadikan sebagai Ibu Kota Indonesia, kebutuhan tenaga kerja di pemerintah yang berpusat di Jakarta mengakibatkan lonjaknya jumlah penduduk. Dalam waktu 5 tahun, populasi penduduk meningkat lebih dari 2 kali lipat. Gubernur Ali Sadikin berusaha menenangkan pertumbuhan penduduk ini diawal tahun 1970-an dengan menyatakan Jakarta sebagai "kota tertutup" bagi para pendatang. Kebijakan ini tidak dapat dilaksanakan dan terlupakan pada masa kepemimpinan gubernur berikutnya. Sampai saat ini, Jakarta masih mengalami masalah kepadatan penduduk yang mengakibatkan banjir, kemacetan lalu lintas, dan kurangnya transportasi umum yang layak.

Sebagai salah satu kota besar, Jakarta sudah mendukung infrastruktur penunjang seperti jalan, listrik, telekomunikasi, air bersih, gas, serat optik, bandara, dan pelabuhan. Selain jalan protokol, jalan ekonomi, dan jalan

lingkungan, Jakarta juga didukung oleh jaringan Jalan Tol Lingkar Dalam dan Lingkar Luar. Selain itu, Jakarta juga menyediakan layanan kereta api. Untuk ke pulau dan luar negeri, Jakarta memiliki pelabuhan di Tanjung Priok dan 2 bandar udara, yaitu Bandara Halim Perdanakusuma dan Bandara Internasional Soekarno Hatta.

Kawasan Pantai Indah Kapuk (PIK) merupakan salah satu daerah yang sangat digemari oleh semua kalangan usia dikarenakan banyak tempat makan maupun wisata yang unik seperti PIK Avenue, Waterboom, Urban Farm dan lain-lain. Dikarenakan dekat dengan jalan tol bandara, banyak turis asing yang mengunjungi Indonesia menginap di Swissôtel Jakarta PIK Avenue.

Swissôtel Jakarta PIK Avenue merupakan salah satu hotel bintang 5 di Jakarta Utara yang dibangun pada tahun 2019. Swissôtel Jakarta PIK Avenue dirancang oleh EDG Design. CEO Agung Sedayu Retail Indonesia (ASRI), Alex Kusuma mengatakan bahwa mereka bangga dapat bekerja sama dengan AccorHotels dalam membangun Swissôtel Jakarta PIK Avenue yang merupakan hotel tingkat *premium* ke Indonesia khususnya daerah Pantai Indah Kapuk yang saat ini telah tumbuh menjadi tujuan gaya hidup yang *modern*.

Hotel tidak hanya tempat untuk menginap saat di luar. Namun, hotel juga merupakan tempat untuk makan dan minum. *Food and Beverage (F&B) department* adalah departemen yang menyajikan makanan dan minuman kepada tamu dengan sangat menarik dan menyenangkan, sehingga menimbulkan kesan yang baik pada tamu. Ada beberapa department dalam *Food and Beverage Department*, yaitu restoran, *hot kitchen*, *cold kitchen*, *banquet*, *bar*, dan *pastry*.

Pastry Department bertanggung jawab untuk membuat semua produk roti, produk kue kering, kue dan biskuit, dan semua makanan penutup yang disediakan oleh hotel. Saat sarapan peran dan tanggung jawab *pastry department* akan fokus pada persiapan makanan, seperti roti, *waffle*, dan *pancake*. Pada saat jam makan siang dan malam peran dan tanggung jawab *pastry department* akan fokus pada persiapan makanan penutup, seperti *cake*, *pannacotta*, *pudding*, dan lain-lain.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan rangkaian prosedur yang dimiliki oleh perusahaan yang berguna sebagai panduan atau pedoman untuk mencapai hasil yang konsisten dan maksimal. SOP dapat berupa dokumen tertulis yang berisi instruksi yang menjelaskan waktu pelaksanaan, tempat, kegiatan sampai orang yang bertanggung jawab. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) adalah salah satu hal yang harus diterapkan di semua hotel dan pelaksanaannya wajib dilakukan oleh semua karyawan hotel. Hal ini karena semua pekerjaan terlaksana dengan baik jika menggunakan standar operasional prosedur (SOP). Namun, sebagian karyawan masih belum menerapkannya sehingga dapat menghambat pekerjaan. Tidak hanya dari pihak karyawan saja yang belum menerapkan, tetapi dari pihak hotel juga bisa tidak menerapkan standar operasional prosedur tersebut.

Jam kerja yang berlebihan sudah menjadi hal yang lazim bagi industri hotel, terlebih pada hari libur disaat hotel sedang mengalami *high season*. *High season* merupakan musim yang terjadi saat liburan dan *long weekend*. Hotel biasanya mengalami *high season* dari bulan Juni sampai November dan dilanjutkan dengan *peak season* pada saat natal sampai tahun baru. Ketika hotel sedang mengalami *high season*, maka banyak *event banquet* yang dilaksanakan untuk memaksimalkan *profit* hotel seperti event ulang tahun, pernikahan, *sangjit* dan lain-lain yang menyebabkan beban pekerjaan karyawan menjadi lebih berat dari biasanya. Beban pekerjaan yang menjadi lebih berat mengakibatkan *overtime*. Jam kerja yang seharusnya total 8 jam kerja dan 1 jam istirahat sering kali menjadi 10 jam kerja. Jika memang terjadinya *overtime*, seharusnya ada upah lembur yang diberikan. Namun di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue tidak ada upah lembur sehingga para staff pun kelelahan saat terjadinya *overtime*.

Adanya permasalahan waktu kerja yang melebihi kesepakatan yang telah disetujui oleh pihak hotel dengan karyawan menarik perhatian penulis untuk mengambil judul dan melakukan analisis di Swissotel Jakarta PIK Avenue untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Swissotel Jakarta

PIK Avenue. Dalam penelitian ini, penulis hanya membahas mengenai *pastry department* yang kemudian penulis menulis kedalam penelitian yang berjudul "*Tinjauan Operasional Dapur Pastry di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK Avenue)*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah :

1. Bagaimana standar operasional prosedur di dapur *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di dapur *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur di dapur *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue.
2. Untuk mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur di dapur *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Menambah ilmu dan wawasan mengenai standar operasional prosedur di dapur *pastry*.
2. Memperluas pengetahuan mahasiswa mengenai standar operasional prosedur di dapur *pastry*

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

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Manfaat penelitian bagi Swissotel Jakarta PIK Avenue yaitu agar tetap menjalankan standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan yang berlaku.
2. Manfaat penelitian untuk menjadikan Swissotel Jakarta PIK Avenue sebagai contoh untuk hotel-hotel lainnya dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan yang berlaku.