

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandung bukan hanya sebuah kota yang menjadi rumah bagi jutaan warganya. Lebih dari itu, Bandung adalah kisah dan sejarah yang telah bergulir lebih dari dua abad silam. Sejak dahulu Bandung mahsyur akan kemolekannya. Kota yang dikelilingi pegunungan ini memang menyimpan berjuta keindahan alam. Tidak hanya itu, berbagai macam destinasi wisata menarik mulai dari tempat kuliner sampai tempat rekreasi bisa ditemukan di Kota Bandung. Selain dikenal sebagai Paris Van Java dan Kota Kembang, Bandung pun dijuluki *The Most European City in The East Indies*, *Bandung Excelsior*, *Intelectuele Centrum Van Indie*, *Europe in The Tropen*, Kota Permai, Kota Pendidikan, Kota Kreatif dan Kota Kuliner.

Kota Bandung merupakan kota yang terkenal dengan wisata kuliner dan wisata alamnya, maka banyak tersebar hotel-hotel yang dekat dengan tempat wisata. Salah satu contohnya merupakan hotel Grand Tjokro Bandung yang terletak di daerah Cihampelas yang lokasinya berdekatan dengan tempat-tempat wisata di daerah Bandung dan daerah Lembang. Karena letaknya di daerah Kota Bandung dan tempatnya strategis sehingga menarik wisatawan untuk mengunjungi Hotel Grand Tjokro Bandung.

Hotel Grand Tjokro merupakan tempat yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa

pencucian pakaian salah satu fasilitas yang ditujukan untuk menunjang aktivitas *customer* / penginap, misalnya restoran, ruang rapat, *ballroom*, kolam renang, dan lain-lain. Penilaian perhotelan sangat bergantung dari kualitas bangunan, fasilitas-fasilitas yang tersedia, dan mutu pelayanan, yang dinilai melalui jumlah bintang (dari rentang satu sampai lima bintang).

Departement *Food and Beverage Product* adalah suatu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyediaan makanan dan minuman untuk para tamu atau *customer*. *Food and beverage product* didalam hotel sering disebut untuk panggilan *kitchen* dan *pastry*. Bagian *food and beverage product* menyediakan aneka ragam produk untuk menarik pelanggan sekaligus memberi variasi tambahan bagi pelanggan loyal agar mereka tidak meninggalkan kita untuk mencari variasi di tempat lain, dengan memanfaatkan momentum hari-hari besar nasional maupun hari besar internasional sepanjang tahun dapat meningkatkan pendapatan jasa penjualan makanan serta dapat memberikan kepuasan kepada tamu dengan variasi menu yang kita sajikan dan pelayanan yang kita berikan.

Selama penulis melakukan penelitian, penulis menemukan beberapa masalah, yaitu tiba-tiba ada *coffee break* dadakan di hari itu dan kurangnya peralatan yang ada di *kitchen* sehingga terhambatnya dalam memasak ataupun ketika akan melakukan *plating*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis utarakan di atas, makapenulis merasa penting untuk menuliskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasional prosedur di *department kitchen* di Grand Tjokro Hotel Bandung?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di *department kitchen* di Grand Tjokro Hotel Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara *general* tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mengemukakan apakah standar operasioal prosedur yang telah diatur dan berlaku sesuai dengan apa yang terjadi pada pekerjaan yang dilakukan setiap harinya. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini merupakan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur di *department kitchen* Grand Tjokro Hotel Bandung.
2. Untuk mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur di *department kitchen* Grand Tjokro Hotel Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini merupakan untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur di *department kitchen* Grand Tjokro Hotel Bandung dan juga mengidentifikasi bagaimana penerapan standar operasional prosedur di *department kitchen* Grand Tjokro Hotel Bandung.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Studi Perhotelan

Penulis berharap bahwa penelitian ini bermanfaat kepada mahasiswa/i sebagai wawasan untuk memperluas pengetahuan mengenai bagaimana sebuah standar operasional prosedur.

2. Bagi Penulis

Penelitian bermanfaat untuk penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan dibagian sebuah standar operasional prosedur.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai acuan penelitian mengenai standar operasional prosedur pada *department kitchen* Grand Tjokro Hotel Bandung.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari pebelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi staff dan para trainee *department kitchen* dalam melakukan stadar operasional prosedur.