

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Yogyakarta di pilih sebagai kota tujuan melaksanakan penelitian karena saya ingin belajar lebih banyak dan mandiri, saya ingin mencoba merasakan bagaimana tinggal jauh dari orang tua dan berusaha bertahan hidup sendiri dan tidak mudah tergantung hidup dengan orang lain di tempat baru dengan *culture* dan budaya yang berbeda pada tempat tinggal saya.

Kota Yogyakarta mendapatkan julukan sebagai kota pelajar, kota wisata, dan kota budaya. Yogyakarta telah mencapai peningkatan yang sangat pesat di bandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Yogyakarta memiliki beberapa hotel yang menawarkan fasilitas dan harga yang beragam. Mulai dari hotel yang standar dengan pelayanan yang cukup baik, sampai dengan yang mewah dengan pelayanan yang cukup prima.

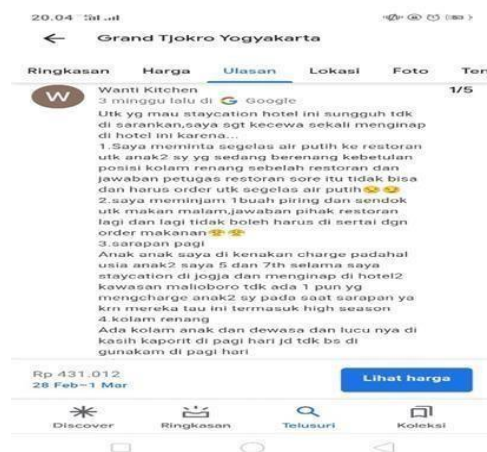
Hotel Grand Djokro memiliki bangunan modern dengan berdingin kaca. Hotel Grand Djokro Yogyakarta menyediakan jasa boga berkualitas premium dengan berbagai macam menu. Menu-menu makanan tersebut sangat penting untuk nutrisi tamu yang menginap di hotel.

Hotel Grand Djokro Yogyakarta memiliki fasilitas restoran *casual* dan *longue* yang luas dengan jendela setinggi langit-langit, dan juga terdapat kolam renang *outdoor*, spa dan gym. Hotel Grand Djokro Yogyakarta menerapkan kebersihan kepada seluruh karyawan di hotel. *Proferty* di bersihkan setiap hari dan memakai disinfektan standar komersial. Karyawan juga diwajibkan memakai masker dan sarung tangan.

Food and Beverage (F&B) Department sebagai penyedia makanan dan minuman mempunyai peranan besar dalam memuaskan tamu, melalui makanan dan minuman yang telah tersedia. *Department F&B* mempunyai 2 bagian yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. keduanya bekerja sama memenuhi kebutuhan tamu dengan order menu yang diinginkan oleh tamu. Baik tamu yang menginap di hotel maupun yang tidak menginap di hotel.

Selama penulis melakukan penelitian merasakan bahwa ada beberapa peralatan *equipment* dan *utensil* di hotel grand tjokro yogyakarta kurang lengkap ataupun sudah rusak. Sehingga terkadang menghambat kesuatu pekerjaan yang sedang di kerjakan. Banyak sekali ulasan-ulasan tamu untuk hotel grand tjokro. Diantanya banyak sekali masalah-masalah seperti pelayanan yang kurang ramah, keterlambatan datanya nya order makanan, makanan yang kurang enak, dan juga fasilitas yang kurang nyaman. Beberapa ulasan tamu yang merasa tidak puas atas pelayanan di hotel grand tjokro yogyakarta.

Gambar 1. 1 Ketidak puasn tamu



Sumber : www.grandtjokro.com

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar operasional pelayanan di tjokro restoran hotel grand tjokro yogyakarta ?
2. Bagaimana penerapan standar operasional pelayanan di tjokro restoran hotel grand tjokro yogyakarta ?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk menemukan formulasi resep Bakpao dengan pemanfaatan daun katuk. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui standar operasional prosedur *food and beverage* hotel grand tjokro yogyakarta.
2. Mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur *food and beverage* hotel grand tjokro yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Study Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/I sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu baru dalam bidang *Food and Beverage*.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang pemanfaatan daun katuk.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai SOP *Food and beverage* hotel grand tjokro yogyakarta.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini sebagai inovasi dalam diri untuk lebih banyak tahu.
2. Sebagai salah satu cara meningkatkan *skill* dan *knowledge* dalam dunia *Food and Beverage*.
3. Sebagai peningkatan diri untuk lebih siap di dunia industry.