

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Yogyakarta disebut sebagai salah satu kota pariwisata yang kental akan seni, budaya dan kearifan lokal. Seperti seni rupa, arsitektural bangunan, kerajinan wayang yang berasal dari kulit, batik, dan lurik. Selain itu, seni suara karawitan dan macapat hingga saat ini masih terjaga, walaupun sudah bergantinya zaman.

Kota Yogyakarta dijuluki sebagai kota pelajar, karena banyak sekolah terbaik mulai dari sekolah dasar hingga universitas. Ditunjang pula dengan biaya hidup yang relatif murah. Masyarakat di sana juga dikenal mempunyai ramah-tamah yang tinggi, menjaga nilai-nilai pranata sosial, tata-krama, kedisiplinan dan keteraturan – introduksi ke sekolah. Oleh karena itu, banyak siswa atau mahasiswa yang ingin belajar di kota tersebut.

Gambar 1. 1 Tugu Yogyakarta



Sumber: Penulis (2021)

Disamping terkenal dengan kota pelajar dan budaya, Yogyakarta terkenal akan wisata kulinernya. Kuliner yang terkenal salah satunya yaitu gudeg. Gudeg diracik dari resep tradisional Jawa yang telah menjadi ciri khas kota Yogyakarta. Selain itu, ada juga oleh-oleh khas yaitu bakpia pathok dan bakpia tugu. Banyak

terdapat angkringan yang menjual berbagai makanan dan minuman tradisional. Sehingga menambah daya tarik wisatawan yang ingin berkunjung ke kota ini.

Yogyakarta juga terkenal sebagai salah satu kota destinasi wisata alam. Destinasi yang sering dikunjungi selain Pantai Parangtritis adalah *Lava Tour* Merapi dengan pemandangan Gunung Merapi, dan destinasi yang menjadi *icon* Kota Yogyakarta adalah Jalan Malioboro. Dengan banyaknya destinasi wisata alam, wisata kuliner, dan budaya, ditunjang pula dengan adanya hotel berbintang di Yogyakarta, salah satunya Dafam Fortuna Hotel Malioboro.

Dafam Fortuna Hotel Malioboro merupakan salah satu hotel bintang-3 yang berada di Jalan Dagen No.60, Sosromenduran, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta. Lokasi hotel dekat dengan pusat perbelanjaan yaitu Jalan Malioboro, menjadikan hotel ini tempat yang layak untuk menginap saat mengunjungi Kota Yogyakarta. Dafam Fortuna Hotel Malioboro Yogyakarta, terdiri dari lima lantai dengan sentuhan oriental modern, menyediakan akomodasi yang nyaman dan elegan dengan 100 kamar yang tersedia, terdiri dari 10 kamar *executive*, 89 kamar *deluxe*, dan *fortuna suite* dan memiliki fasilitas internet *wifi* yang kencang. Pada setiap kamar dilengkapi dengan *censored keycard*, serta *coffee* atau *tea maker* yang sudah disediakan. Hotel ini juga mempunyai 3 (tiga) ruang pertemuan yakni *Chrysan*, *Jasmine* dan *Lotus* yang berada dilantai enam dengan kapasitas mencapai 150 orang. Hotel Dafam Fortuna juga mempunyai Canting *Restaurant* yang bersuasana nyaman, terletak di lantai satu dan buka 24 jam *In-Room Dining*, serta melayani makan pagi, siang, dan malam dengan pilihan menu sangat variatif, dikombinasikan menu tradisional, Indonesia, Asia dan Internasional. Ada juga *Ginger Lounge* yang menyediakan ruang bersantai dengan suguhan kopi bertaraf internasional. Di lantai enam terdapat *Lotus Sky Lounge*, *Sunken Bar*, dan kolam renang.

Dafam Fortuna Hotel Malioboro telah banyak memenangkan berbagai penghargaan bergengsi, diantaranya penghargaan *Best Hotel Performance* pada tahun 2016 yang diselenggarakan oleh Dafam Hotel Management. Selain itu ada

juga penghargaan *Joglosemar 3 Star Hotel in Yogyakarta* yang diselenggarakan oleh *Indonesian Travel Tourism Awards Foundation (ITTA)* pada tahun 2021.

Dafam Fortuna Hotel Malioboro mempunyai beberapa department yang masing-masing memiliki tugas untuk menjalankan operasional hotel. Terdapat empat departemen besar yang bertugas menjalankan operasional hotel, salah satunya yaitu *food and beverages product department (kitchen dan pastry department)*. *Food and beverages product department* di Dafam Fortuna Hotel Malioboro terdapat dua bagian yaitu *kitchen department* dan *pastry department*. Di Dafam Fortuna Hotel, *kitchen* dan *pastry* tidak terpisah atau menjadi satu tetapi keduanya bisa saling berkerja sama. Selain *kitchen* dan *pastry department*, ada juga *stewarding*.

Kitchen department merupakan salah satu bagian dari *food and beverage product department* yang bertugas mengolah makanan atau memproduksi makanan bercita rasa Indonesian, tradisional, Asian, dan lain-lain. Biasanya disediakan saat *breakfast, lunch, dinner, ala carte*, dan *event* lainnya. *Pastry department* merupakan salah satu bagian dari *food and beverage product department* yang bertugas membuat berbagai jenis *cake, dessert, pastry*, dan *bakery*, yang untuk disediakan pada saat *breakfast, lunch, dinner, coffee break, wedding*, dan *event* lainnya.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, karyawan di Dafam Fortuna Hotel Malioboro sudah melaksanakan dengan baik, hal ini didukung dengan adanya *chef* yang berkompeten dan profesional saat mengolah atau memproduksi makanan sehingga tercipta suatu makanan yang bercita rasa otentik dengan yang baik sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* menurut teori.

Food and beverage product di Dafam Fortuna Hotel Malioboro mempunyai banyak variasi menu, tetapi tidak semua dijalankan dengan maksimal. Untuk meningkatkan variasi makanan di hotel diperlukan pengembangan varian menu *buffet table*. Sehingga varian menu yang baru dapat ditawarkan kepada tamu agar

tamu tidak merasa bosan dengan menu yang sama. Dapat juga diselingi dengan menu yang lama yang sudah dicetak. Selain variasi menu *buffet teble* yang perlu ditingkatkan, rasa makanan juga harus sesuai dengan *standard recipe* agar ketika membuat suatu makanan, rasa dari makanan itu tidak berbeda dan menjaga cita rasa dari makanan tersebut. Berikut adalah ulasan tamu yang telah menginap di Dafam Fortuna Hotel Malioboro:



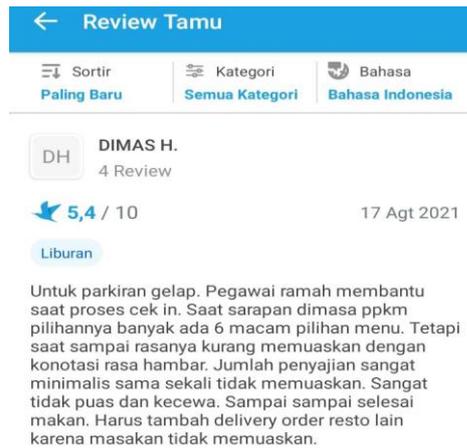
Gambar 1. 2 Keluhan tamu mengenai menu kurang variatif

Sumber: Traveloka (2022)



Gambar 1. 3 Keluhan tamu mengenai menu kurang variatif

Sumber: Agoda (2020)



Gambar 1. 4 Keluhan tamu saat rasa makanan hambar

Sumber: Traveloka (2021)

Berdasarkan uraian masalah di atas penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai standar operasional prosedur *food and beverage product* pada rotasi menu *breakfast* di Dafam Fortuna Hotel Malioboro, yang kemudian penulis menuangkanya ke dalam sebuah penelitian yang berjudul standar operasional prosedur *food and beverage product department* di Dafam Fortuna Hotel Malioboro.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang akan dibahas dalam penelitian tentang standar operasional prosedur *food and beverage product* di Dafam Fortuna Hotel Malioboro, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasional prosedur rotasi menu di Dafam Fortuna Hotel Malioboro?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur rotasi menu di Dafam Fortuna Hotel Malioboro?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengangkat judul standar operasional prosedur *food and beverage product* di Dafam Fortuna Hotel Malioboro adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui standar operasional prosedur rotasi menu yang ada di Dafam Fortuna Hotel Malioboro Yogyakarta.
2. Mengetahui penerapan standar operasional prosedur rotasi menu yang ada di Dafam Fortuna Hotel Malioboro.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Study Perhotelan

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan mengenai standar operasional prosedur *food and beverage product* yang ada di Dafam Fortuna Hotel Malioboro.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini juga bermanfaat bagi penulis sebagai ilmu yang dapat yaitu standar operasional prosedur *food and beverage product* yang ada di Dafam Fortuna Hotel Malioboro.

3. Bagi Penliti Lebih Lanjut

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lebih lanjut sebagai referensi dan acuan mengenai standar operasional prosedur *food and beverage product* yang ada di Dafam Fortuna Hotel Malioboro.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman tentang standar operasional prosedur *food and beverage product* dan penerapannya di Dafam Fortuna Hotel Malioboro Yogyakarta

2. Bagi Hotel

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi *food and beverage product* terkait penerapan standar operasional prosedur.