

# BAB 1 PENDAHULUAN

---

## 1.1 Latar Belakang

Jakarta merupakan kota metropolitan yang statusnya kini masih sebagai Ibu Kota dari Indonesia, Jakarta juga sebuah Kota dan Provinsi yang menghubungkan banyak bisnis, perputaran ekonomi yang bernilai sangat tinggi, dan juga sebagai pusat dari banyak kantor administrasi Negara Indonesia. Provinsi DKI Jakarta sendiri ukurannya terbilang cukup luas, dengan total luas lahan sebesar 661.5 km<sup>2</sup> menjadikan Jakarta Kota paling besar yang ada di Indonesia.

Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota (DKI) Jakarta sendiri terletak di Pulau Jawa, tepatnya di pesisir bagian barat laut Pulau Jawa. Dengan memiliki luas lahan sebesar 661.5 km<sup>2</sup> Jakarta juga rumah bagi banyak pelancongnya. Menurut hasil sensus penduduk yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta (BPS DKI Jakarta) pada tahun 2020 menyatakan bahwa Jakarta merupakan rumah untuk 10,560,000 jiwa, membandingkan hasil dari sensus yang dilakukan sebelumnya, penduduk Jakarta terus meningkat, bahkan dalam 10 tahun terakhir, penduduk Kota Jakarta meningkat sebanyak 954,000 jiwa dan rata-rata 88,000 jiwa setiap tahunnya yang melakukan migrasi ke Jakarta. Namun angka itu menunjukkan penurunan sebanyak 0,49% pertahun dibandingkan dengan periode migrasi yang terjadi pada tahun 2000-2010.

Provinsi DKI Jakarta sendiri dibagi menjadi beberapa bagian kota-kota, tepatnya ada 5 Kota yang ada di dalam Provinsi DKI Jakarta, yakni Kota Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Selatan dan juga Jakarta Timur, yang memiliki ciri khas dan *signature*-nya tersendiri. Seperti Jakarta Pusat yang terkenal dengan jajaran-jajaran kantor administrasi pusat Negara, Istana Presiden Negara Indonesia juga terletak pada Kota Jakarta Pusat, sedangkan Kota Jakarta Utara terkenal sebagai pusat pemasok untuk perputaran perdagangan perikanan bagi kota-kota pendukung Jakarta seperti Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi atau yang akrab disingkat sebagai Jabodetabek. Sedangkan Kota Jakarta Barat terkenal dengan bangunan-bangunan peninggalan penjajahan Belanda yang biasa disebut Kota Tua. Kota Jakarta timur merupakan kota bagian dari Provinsi DKI Jakarta yang berbatasan langsung dengan Kota Bekasi yang terletak di Provinsi Jawa Barat. Dan yang terakhir merupakan Kota Jakarta Selatan, nama Kota Jakarta Selatan mungkin sudah tidak asing lagi, dengan segenap klise yang gemar dilontarkan oleh para muda-mudi di sosial media, mengenai bagian Jakarta yang satu ini.

Dengan segala keunikan, aksesibilitas, dan juga pandangan akan harapan hidup yang tinggi, Jakarta banyak menarik perhatian bagi masyarakat Indonesia sebagai sebuah kota dimana mimpi dapat diwujudkan. Selain menawarkan gaya hidup ala orang metropolitan, Jakarta juga menawarkan aksesibilitas kehidupan yang terbilang sudah jauh lebih maju dibandingkan kota-kota lain yang ada di Indonesia,

seperti angkutan umum Trans-Jakarta, dan juga MRT Jakarta (Mass Rapid Transit) dan juga kesempatan berkarir yang luas, membuat banyak masyarakat Indonesia merasa adanya keperluan untuk melakukan migrasi ke Ibu Kota.

Seperti yang kita ketahui, bahwa tahun 2020 dan 2021 merupakan tahun yang berat bagi banyak orang, terlebih bagi sektor pariwisata di Indonesia. Kota-kota *flagship* pariwisata yang ditawarkan Indonesia lumpuh, begitu juga halnya dengan hotel-hotel bintang 5 sampai hotel *budget* di Jakarta. Namun dengan seiring waktu berjalan, dan keadaan terus membaik memberikan angin segar pada hotel-hotel di Jakarta, dengan adanya pelanggaran aturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di kota-kota Indonesia, seolah membuat hotel bangkit dari mati suri yang dialami selama 2 tahun.

Sebelum terjadinya pandemik, Badan Pusat Statistik DKI Jakarta menyatakan bahwa Kota Jakarta memiliki total properti hotel sebanyak 432 dan 392 diantaranya merupakan hotel bintang, yang bervariasi dari 3 bintang sampai 5 bintang.

Penulis sendiri melakukan penelitian di sebuah hotel yang berlokasi di Kota Jakarta Selatan, tepatnya, Kebayoran Lama Utara. Hotel tersebut merupakan Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel sendiri resmi beroperasi pada 15 Agustus 2015, beralamat di Jl. Sultan Iskandar Muda, RT.10/RW10, Kebayoran Lama Utara, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta, Daerah

Khusus Ibu kota Jakarta. Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel adalah hotel berbintang 5 dan memiliki standar bertaraf internasional. Hotel ini sendiri memiliki lokasi yang sangat strategis, karena letaknya yang berada di jalanan bebas ganjil-genap dan juga berada di satu bangunan yang sama dengan Gandaria City Mall dan juga Gandaria Heights Office. Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel memiliki 20 lantai dengan jumlah kamar sebanyak 293 kamar dan termasuk 30 kamar *suites*.

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel merupakan salah satu hotel yang berada dibawah naungan korporasi perhotelan raksaksa yakni Marriott International, Inc. Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel yang biasanya selalu membuka lowongan bagi mahasiswa dan mahasiswi perhotelan yang ingin melakukan praktik setiap 6 bulan sekali. Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel membuka lowongan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di hampir semua departemen yang ada di hotel seperti departemen-departemen demikian:

1. *Back Office*
2. *Kitchen Restaurant*
3. *Kitchen A La Carte & In Room Dinning*
4. *Kitchen Garde Manger*
5. *Kitchen Pastry*
6. *FnB service*

7. *Banquet Service*

8. *Front Office*

9. *Housekeeping*

Selama melaksanakan penelitian, penulis memilih divisi *kitchen pastry* dikarenakan penulis tertarik dalam proses produksi produk-produk roti dan kue, selain itu juga penulis tertarik akan bagaimana sebuah kue dapat dibuat dari bahan-bahan dasar dan dapat menjadi kue yang memiliki cita rasa yang enak dan juga memiliki visual yang dapat menarik perhatian *customer*. Departemen *kitchen pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel sendiri terbagi menjadi dua bagian, yakni:

1. *Pastry*

2. *Bakery*

Meskipun dua bagian ini berada dalam satu naungan dan satu tempat yang sama, namun ke dua bagian yang ada di dalam departemen *kitchen pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel ini memiliki tugasnya masing-masing. Penulis akan menjelaskan secara singkat tentang apa dan bagaimana ke dua bagian ini berperan dalam *kitchen pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

a. *Pastry*

Bagian *pastry* di *kitchen pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel bertanggung jawab atas semua produksi kue dan

makanan penutup yang ada di hotel atau hotel disajikan. Mulai dari *whole cake, sliced cake, dessert box, dessert on glasses, banquet event*, dan lainnya. Semua yang memiliki menu makanan penutup di dalam rangkaian menunya dan semua yang bersangkutan dengan kue akan dikerjakan oleh *kitchen pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

b. *Bakery*

Sedangkan bagian *bakery* berperan dan bertanggung jawab atas semua produksi roti yang dibutuhkan oleh hotel. Seperti *soft roll, hard roll, baguet, croissant, dannish*, dan banyak produk lainnya.

Meski *kitchen pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel dibagi menjadi dua bagian yang berbeda, dua bagian ini tetap bersangkutan dengan satu sama lain, dan tetap merepresentasikan departemen *kitchen pastry*. Contohnya seperti ketika melakukan *set-up* persiapan untuk pelaksanaan *lunch, pastry* dan *bakery* biasanya melakukan *set-up* secara bersamaan, dikarenakan dua bagian dari departemen *kitchen pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel saling membutuhkan satu sama lain agar dapat menciptakan sebuah *set-up* yang menarik secara visual dan juga memiliki nilai estetika yang baik.

Adapun peran lain dari departemen *kitchen pastry* untuk Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel adalah untuk memastikan

bahwa semua produk kebutuhan roti dan kue hotel tercukupi, selain itu juga untuk memastikan bahwa semua produk memiliki standar dan cita rasa yang baik. Dikarenakan ke dua hal ini adalah hal yang sangat penting untuk keberlangsungan bisnis hotel agar dapat memberikan kepuasan untuk tamu, agar tamu merasa bahwa uang yang mereka keluarkan adalah sepadan dengan apa yang mereka dapatkan atau bahkan lebih

Penelitian ini sendiri difokuskan pada bagian *pastry* pada Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Pada hotel ini departemen *pastry* memiliki tugas untuk memenuhi produksi kebutuhan kue yang akan digunakan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, seperti memenuhi kebutuhan 4 *outlet* penjualan *food and beverages* seperti:

1. *Anigre Restaurant*
2. *Lobby Lounge*
3. *Cakeshop*
4. *Sheraton Club Lounge*

Selain memasok kebutuhan untuk 4 *outlet* diatas, departemen *pastry* juga bertanggung jawab untuk memproduksi menu-menu kebutuhan *A la Carte* yang sekiranya dibutuhkan oleh *In Room Dinning* yang buka selama 24 jam setiap harinya selama seminggu penuh, yang artinya tidak pernah tutup. Hal ini mengahruskan departemen ini membuat produk secara konstan dan harus selalu memastikan bahwa semua produk yang dibutuhkan tersedia dalam *par-stock* dan juga

dalam kondisi yang sangat baik untuk dijual kepada tamu. Selain itu juga, departemen ini memproduksi kue kebutuhan yang akan digunakan untuk acara-acara *banquet*. Kebutuhan kue untuk acara *banquet* sendiri biasanya berjumlah besar dan sama pentingnya untuk menjaga kualitas produk tersebut *restaurant* ataupun *outlet* penjualan makanan lainnya.

Pada saat penulis menjalani penelitian, tentu saja penulis banyak menjumpai masalah dan kendala yang penulis alami, mulai dari proses adaptasi saat penulis pertama kali datang dan masuk ke hotel, kendala membagi rata waktu dan pekerjaan penulis, dan juga kendala-kendala mengenai standar operasional prosedur dari hotel dan juga dari departemen tempat penulis melakukan penelitian, seperti adanya waktu bekerja yang melebihi kesepakatan yang telah disetujui oleh pihak hotel, penulis dan juga universitas, dan juga penerapan dari standar operasional prosedur yang tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah penulis utarakan di atas, maka penulis merasa penting untuk menuliskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasional prosedur di department *kitchen pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel?

2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di department *kitchen pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara general tujuan dari penelitian 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 pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
2. Untuk mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur di department *kitchen pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini merupakan untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur di department *kitchen pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel dan juga untuk mengetahui bagaimana penerapan standar operasional prosedur di department *kitchen pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi Program *Study* Perhotelan

Penulis berharap bahwa penelitian ini bermanfaat kepada mahasiswa/I sebagai wawasan untuk memperluas pengetahuan mengenai bagaimana sebuah standar operasional prosedur berlaku di hotel

2. Bagi Penulis

Penelitian bermanfaat untuk penulis sebagai arsip diri dan juga sebagai alat untuk menerapkan teori menjadi praktis.

3. Bagi Penulis Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai tumpuan untuk penelitian mengenai standar operasional prosedur pada departemen *kitchen pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis, serta pengalaman penulis dalam mempergunakan ilmu teori dan menerapkannya pada masalah yang penulis hadapi di kenyataan

2. Sebagai sebuah acuan penulis untuk meningkatkan motivasi dan juga pemanfaatan sumber belajar

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai petunjuk bahan kajian mengenai standar operasional porsedur hotel